ESTIMATES

Canadian Transportation Agency

Performance Report

For the period ending
March 31, 2002

Canada

Improved Reporting to Parliament
Pilot Document

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the tabling of appropriation bills in Parliament.

The Estimates of the Government of Canada are structured in several parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve.

The *Report on Plans and Priorities* provides additional detail on each department and its programs primarily in terms of more strategically oriented planning and results information with a focus on outcomes.

The *Departmental Performance Report* provides a focus on results-based accountability by reporting on accomplishments achieved against the performance expectations and results commitments as set out in the spring *Report on Plans and Priorities*.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource allocation priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in Departmental Performance Reports, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of funds.

©Minister of Public Works and Government Services Canada — 2002

Available in Canada through your local bookseller or by mail from

Canadian Government Publishing — PWGSC

Ottawa, Canada K1A 0S9

Catalogue No. BT31-4/31-2002
ISBN 0-660-62099-5

Foreword

In the spring of 2000 the President of the Treasury Board tabled in Parliament the document "Results for Canadians: A Management Framework for the Government of Canada". This document sets a clear agenda for improving and modernising management practices in federal departments and agencies.

Four key management commitments form the basis for this vision of how the Government will deliver their services and benefits to Canadians in the new millennium. In this vision, departments and agencies recognise that they exist to serve Canadians and that a "citizen focus" shapes all activities, programs and services. This vision commits the Government of Canada to manage its business by the highest public service values. Responsible spending means spending wisely on the things that matter to Canadians. And finally, this vision sets a clear focus on results – the impact and effects of programs.

Departmental performance reports play a key role in the cycle of planning, monitoring, evaluating, and reporting of results through ministers to Parliament and citizens. Departments and agencies are encouraged to prepare their reports following certain principles. Based on these principles, an effective report provides a coherent and balanced picture of performance that is brief and to the point. It focuses on outcomes - benefits to Canadians and Canadian society - and describes the contribution the organisation has made toward those outcomes. It sets the department's performance in context and discusses risks and challenges faced by the organisation in delivering its commitments. The report also associates performance with earlier commitments as well as achievements realised in partnership with other governmental and non-governmental organisations. Supporting the need for responsible spending, it links resources to results. Finally, the report is credible because it substantiates the performance information with appropriate methodologies and relevant data.

In performance reports, departments and agencies strive to respond to the ongoing and evolving information needs of parliamentarians and Canadians. The input of parliamentarians and other readers can do much to improve these reports over time. The reader is encouraged to assess the performance of the organisation according to the principles outlined above, and provide comments to the department or agency that will help it in the next cycle of planning and reporting.

This report is accessible electronically from the Treasury Board of Canada Secretariat Internet site: http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dpre.asp

Comments or questions can be directed to:

Results-based Management Directorate
Treasury Board of Canada Secretariat
L'Esplanade Laurier
Ottawa, Ontario K1A OR5

OR to this Internet address: http://www.tbs-sct.gc.ca/rma-mrr

Canadian Transportation Agency

Office des transports du Canada

CANADIAN TRANSPORTATION AGENCY

Performance Report

For the
period ending
March 31, 2002

Hon. David M. Collenette, P.C., M.P.
Minister of Transport

Canada

Table of Contents

Section 1 Chairman's Message 1
Summary 2

Section 2 Context: The Agency and its Environment 3
2.1 Who We Are 3
2.2 Mandate and Mission 3
2.3 Strategic Priorities 4
2.4 Social and Economic Factors 5
2.5 Managing Risk 5
2.6 Business Line, Organization and Program Composition 5

Section 3 Performance 7
3.1 Strategic Outcome 7
3.2 Summary of Strategic Outcomes 7
3.3 Resources Used 8
3.4 Results Achieved 8
3.4.1 Sound Decisions within Statutory Time Frames 8
3.4.2 Effective and Essential Regulation 10
3.4.3 Protection of Consumers and Carriers 11
3.4.4 Alternative Dispute Resolution Mechanisms 14
3.4.5 Improved Access to the Canadian Transportation System for Persons with Disabilities 14
3.4.6 Administration of Revenue Cap Regulation of Western Grain Movement 17
3.4.7 Advice to the Government 17
3.5 Reporting on Other Government Themes and Management Issues 18
3.5.1 Sustainable Development in Government Operations 18
3.5.2 Modern Comptrollership 18
3.5.3 Government of Canada On-Line 18
3.5.4 Human Resource Management 19

ANNEX 1: Financial Performance 21

ANNEX 2: Other Information 23
A. Agency Annual Reports 23
B. Contacts for Further Information 23
C. Legislation and Regulations Administered 24

Section 1 Chairman's Message

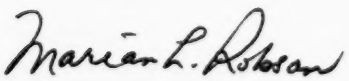
In a country the size of Canada, transportation has always been a critical component of Canada's continuing growth and prosperity. The Government of Canada's transportation policy calls for an accessible, competitive sector that is regulated only when necessary. Legislation has been designed to encourage carriers to do what they do best: carry people and goods reliably, safely and efficiently. Within this framework, travellers deserve fair treatment; carriers and shippers deserve even-handed regulation; and Canadians have the right to expect an efficient transportation network.

These concerns are the responsibility of the Canadian Transportation Agency, an independent regulator and quasi-judicial tribunal that decides on a wide range of matters affecting Canadian air, rail and marine transportation. Whether making travel easier for persons with disabilities, ensuring fair rates for transporting Western grain, resolving disputes and complaints, licensing carriers, providing information to travel agents or monitoring legal compliance with federal statutes, the Agency has been working constantly to help ensure that the Canadian transportation industry operates for the benefit of all.

While the transportation industry is constantly evolving and adapting, events in 2001–2002 created significant new challenges . The Agency strove to be flexible, responsive, open and efficient as it carried out its mandate. During this period, the Agency made decisions on a number of cases that will have far-reaching effects on Canada's transportation industry.

Adjudication and regulation will always be important, but the Agency also sees great value in trying to resolve problems before they become formal disputes that affect the functioning of the transportation system. In this respect, the Agency continued to offer mediation services that make it simpler for parties to resolve their issues. Staff of the Agency also supported the Office of the Air Travel Complaints Commissioner, which provided another avenue for resolving complaints. Agency services were enhanced by making information and complaint-handling processes available online. As well, the Agency continued to educate and consult with those who use and provide transportation services in Canada. By working closely with these people, the Agency can more effectively administer the *Canada Transportation Act.*

The Minister of Transport is expected to present proposals for amendments to transportation legislation during fiscal year 2002–2003. As a result, there may be some changes to the Agency's future mandate and activities. The Agency will continue to evolve with the transportation industry and, I believe, it will continue to make an important contribution towards a healthy and accessible transportation system.



Marian L. Robson

Summary

Strategic Outcomes

To contribute to the attainment of an efficient and accessible Canadian transportation system that serves the needs of shippers, carriers, travellers and other users.

Demonstrated by	Avenue	Achievement reported in
Sound decisions within statutory time frames	• quasi-judicial process	• See Section 3.4.1
Effective and essential regulation	• consultation with interested parties	• See Section 3.4.2
Protection of consumers and carriers	• Air Travel Complaints Commissioner • domestic pricing complaints investigation program • air carrier licensing system • international air agreements • international air tariffs • rail certificates of fitness • regulatory compliance program	• See Section 3.4.3
Alternative dispute resolution mechanisms	• mediation pilot project	• See Section 3.4.4
Improved access to the Canadian transportation system for persons with disabilities	• investigation of complaints • monitoring of activities • formulation of Codes of Practice • public education	• See Section 3.4.5
Administration of revenue cap regulation of Western Grain movement	• established Agency statistical analysis and costing procedures	• See Section 3.4.6
Advice to the government	• annual review of the operation of the Act • submission to the Review Panel responsible for the statutory review of the Act	• See Section 3.4.7

Section 2 Context: The Agency and its Environment

2.1 Who We Are

The Canadian Transportation Agency is responsible for the economic regulation of air, rail and marine transportation in Canada. It is also an independent, quasi-judicial, administrative tribunal that makes decisions on these modes of transport. In its administration of the Government of Canada's transportation legislation and policies, the Agency helps achieve, for the benefit of all Canadians, a federal transportation system that is efficient and accessible.

2.2 Mandate and Mission

The Agency performs all the functions vested in it by the *Canada Transportation Act* (the Act) and in other related legislation (see Sections C - 1 and C - 2 of Annex 2). The Agency licenses air and rail carriers, has the authority to resolve transportation rate and service disputes, handle complaints and issue codes of practice or make regulations when necessary. It also has the authority to remove undue obstacles to the mobility of persons with disabilities who use the federally regulated transportation network. In addition, the Agency implements transportation policy as established by Parliament in the *Canada Transportation Act* and is Canada's aeronautical authority on matters related to the economic regulation of air carriers. The Agency has all the powers, rights and privileges of a superior court, issuing decisions and orders on matters within its jurisdiction.

Education and consultation are integral to the Agency's effectiveness in carrying out its mandate. The Agency works closely with those who use and provide transportation services in Canada. It helps travellers, shippers, carriers, municipalities and others to fully understand not only their rights and obligations under the Act, but also the Agency's role and responsibilities. When appropriate, the Agency encourages parties to resolve disputes informally before issues escalate and affect the efficient functioning of the transportation system. The Agency consults as widely as possible on issues that are important to the transportation industry. By remaining open and by listening to all affected parties, the Agency strives to ensure that its decisions are both responsive and responsible.

Through its activities, the Agency helps the Government of Canada meet its economic objectives and it helps to improve the quality of life of all Canadians who travel, in particular those travellers who have a disability.

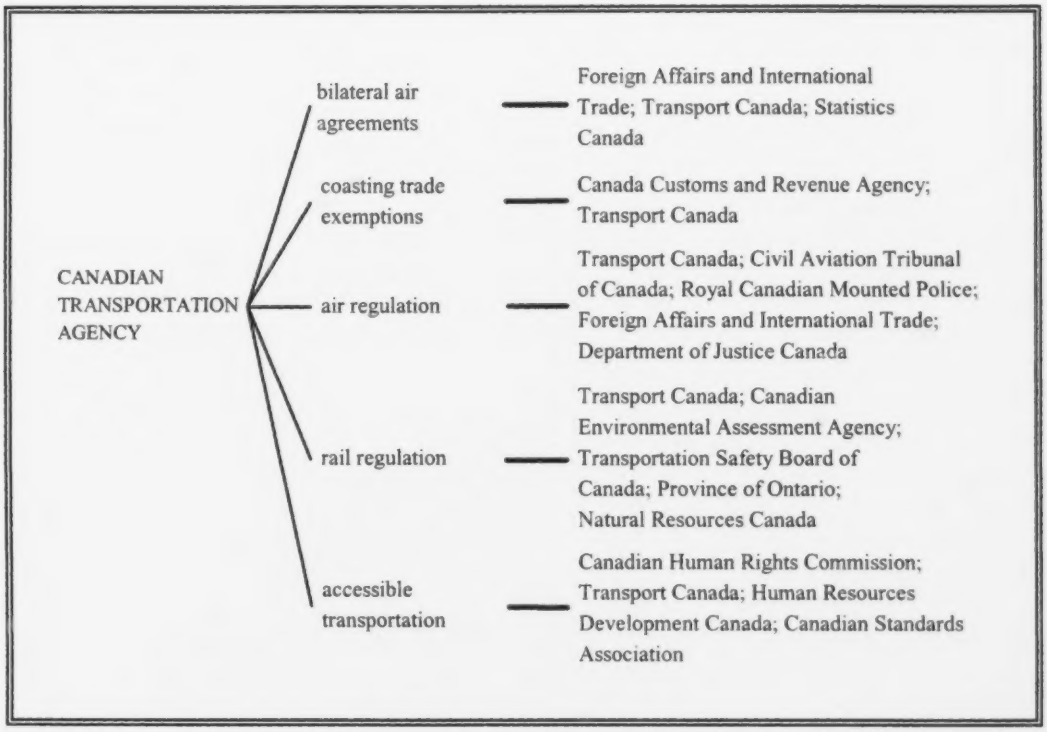
Our mission is to administer transportation legislation and government policies to help achieve an efficient and accessible transportation system by education, consultation and essential regulation.

2.3 Strategic Priorities

As the transportation industry evolves in today's deregulated environment, the Government of Canada's policy direction is best described as economic regulation only if necessary. Whenever possible, the marketplace should prevail without interference. The Agency recognizes this principle as it carries out its mandate.

In the years ahead, the Agency will continue in its role as an administrative tribunal and economic regulator in the transportation sector. At the same time, it will enhance its activities as a quasi-judicial body by using new ways to resolve disputes. Openly and informally, it will continue to communicate with parties involved in disputes and, when possible, help them resolve issues through facilitation and mediation as alternatives to adjudication or regulation. In addition, it will continue to inform both industry and consumers of their obligations and rights under the Act. To further these goals, the Agency maintains close ties with various co-delivery partners.

Agency Partners



2.4 Social and Economic Factors

Since 1996, when the *Canada Transportation Act* came into force, the federally regulated transportation industry—air, rail and marine—has evolved in response to the government's intention to rely more heavily on market forces to dictate the industry's structure and competitiveness. Since then, the industry has seen mergers, alliances, carriers entering and leaving the marketplace and rationalization of services and infrastructure. Parliament responded by amending the Act in 2000 to provide the Agency with new responsibilities for air and rail transportation. These legislative amendments resulted in the creation of the Office of the Air Travel Complaints Commissioner to deal with complaints on the quality of services provided by air carriers. They also provided a new regulatory role for the Agency on the transportation of Western grain. For more information on these new roles, see Sections 3.4.3 and 3.4.6 respectively.

From July 2000 to June 2001, a panel appointed by the Minister of Transport conducted a comprehensive review of the Act, as required by the legislation. The panel published its findings in a June 2001 report entitled *Vision and Balance*. The Minister is currently reviewing the government's transportation agenda, which will build on the work of the Review Panel as well as on the proposals set out in *Creating a Transportation Blueprint for the Next Decade and Beyond: Defining the Challenges*. As a result, the Agency anticipates legislative changes, which could affect the Agency's role and responsibilities.

The tragic events of September 11 had an enormous impact on the transportation industry. Although the initial impact of the tragedy on the Agency's day-to-day activities was relatively minor, there is no doubt that it will greatly influence transportation policy in North America and around the world.

2.5 Managing Risk

As part of delivering its mandate, the Agency has strict rules and judicial procedures governing its decision-making process. It recognizes and monitors legal and financial risks, as well as the risk to its credibility in the issuance of decisions. The Agency is considering a more structured and holistic risk management process that could be applied consistently across all activities and functions. This is one of a number of actions that are part of the Agency's management excellence initiative (See Modern Comptrollership under Section 3.5.2) and could involve, for example, risk management training for staff.

2.6 Business Line, Organization and Program Composition

The Agency is a single business line—the Canadian Transportation Agency Program. It is divided into four sub-business lines: Members and Regulatory Support, Rail and Marine Transportation, Air and Accessible Transportation, and Corporate Management.

The Agency exercises its powers through a Chairman, a Vice-Chairman and up to five full-time and three temporary Members, all appointed by the Governor in Council. At year-end, the Agency had nine members: the Chairman, the Vice-Chairman, five full-time Members and two temporary Members, one of whom was the Air Travel Complaints Commissioner. The Agency has two program branches: Rail and Marine, and Air and Accessible Transportation. In addition, a Legal and Secretariat Services Branch and a Corporate Management Branch support the overall program.

The Agency's headquarters are in the National Capital Region. However, to support enforcement activities for air and accessible transportation, the Agency also has field offices in Moncton, Montréal, Mississauga, Winnipeg, Edmonton and Vancouver.

More information about the Agency can be found on its Web site (www.cta-otc.gc.ca).

Section 3 Performance

This Performance Report accounts for the Canadian Transportation Agency's activities to Parliament and to all Canadian citizens. It draws a representative profile of the Agency's initiatives and the possible impact of those initiatives on Canadians. It also reports on the Agency's commitments made in the *Report on Plans and Priorities 2001–2002*. This document may be consulted on the Treasury Board's Web site (www.tbs-sct.gc.ca/tb/estimate/20012002/rCTA___e.pdf).

3.1 Strategic Outcome

To contribute to the attainment of an efficient and accessible Canadian transportation system that serves the needs of shippers, carriers, travellers and other users.

3.2 Summary of Strategic Outcomes

Canadian Transportation Agency	
To provide Canadians with:	Performance indicators
an administrative tribunal that helps achieve an efficient and accessible Canadian transportation system for all modes under federal jurisdiction	• sound decisions within statutory time frames • effective and essential regulation • protection of consumers and carriers • Alternative Dispute Resolution mechanisms • improved access to the Canadian transportation system for persons with disabilities • administration of revenue cap regulation of Western Grain movement • advice to the government

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

Micromedia
ProQuest

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

3.3 Resources Used

Canadian Transportation Agency	
Planned Spending	**$ 24,271**
Total Authorities	**$ 26,696**
Actual Spending	**$ 25,767**
Actual FTEs Utilised	**274**

3.4 Results Achieved

Demonstrating impartiality is the overriding principle of fair dispute resolution. But doing so is rarely easy, given the Agency's need to engage the Canadian public in its processes. When communicating with parties to inform them of their rights and obligations under the Act, or to consult them on regulatory changes that will affect the transportation industry, the Agency ensures that all concerned receive the same information and that all Agency activities are conducted or applied impartially and broadly.

3.4.1 Sound Decisions within Statutory Time Frames

As an administrative tribunal, the Agency's primary activity in 2001–2002 was to render decisions on matters under its jurisdiction. The Agency's decision-making process is governed by the rules of fairness, which ensures that all parties in a complaint or an application are dealt with fairly and equitably. Further information on this process can be obtained from the Agency's Web site (www.cta-otc.gc.ca/about-nous/decision_process_e.html).

The Act specifies that the Agency must issue decisions within a statutory deadline of 120 days, unless the parties involved agree to an extension. During fiscal year 2001–2002, the Agency issued 1,268 formal decisions and orders. All formal Agency decisions and orders can be found on its Web site (www.cta-otc.gc.ca/rulings-decisions/index_e.html).

To meet the needs of the transportation industry, the Agency renders many of its decisions within much shorter deadlines. The Agency and its staff are devoted to providing high quality and timely services to their clients. For example, due to the nature of air operations, the Agency deals expeditiously with many applications for charter permits, often within a few hours of receipt of the application. Authorizations may be required outside of normal business hours and the Agency offers a 24/7 telephone service to deal with emergency situations. On average, the Agency renders its decisions within about 56 days of receipt of the application or complaint.

The Agency believes that, by providing timely decisions and resolving disputes expeditiously on matters affecting transportation, it helps attain an efficient and accessible Canadian transportation system. The 120-day statutory deadline is appropriate in the majority of cases and, as stated above, decisions are often made far more quickly. However, it can be problematic to meet this statutory deadline in cases involving incomplete applications, procedural or preliminary legal issues, or systemic problems. The Agency has requested that the Act be amended to allow the Agency to extend, on its own initiative, the 120-day limit in cases where not doing so would cause prejudice to one or more parties.

In the case of a complaint on accessibility by the Council of Canadians with Disabilities against VIA (see Section 3.4.5), a final decision could not be rendered within the statutory deadline. VIA filed an application for leave to appeal with the Federal Court of Appeal, arguing that the Agency had lost jurisdiction to deal with the issue. The Court denied the application and, at the end of the fiscal year, the Agency continued its investigation on that case.

This issue was particularly acute last year in the area of accessible complaints, where unusually complex issues led to the Agency being unable to issue all its decisions within the statutory time frame. To address this problem, the Agency advised the parties involved of the situation and allocated additional human and financial resources to expedite the issuance of decisions. As a result, the Agency was able to issue eight decisions on accessibility during the last quarter of 2001–2002, compared to a total of 10 during the first, second and third quarters of the fiscal year. The Agency expects to resolve the situation during the course of 2002–2003 and to be able to render its decisions on accessible transportation within the legislative time frame.

Another performance measure used to monitor Agency decisions is the number of decisions appealed to, and overturned by, the Federal Court of Appeal. During the period covered by this report, nine Agency decisions were appealed, one appeal was dismissed, two were discontinued by the appellant and six continue with the Court. No decisions were overturned.

Despite the traditionally small number of Agency decisions that are appealed and overturned, the Agency always has and will continue to take very seriously the reasons for, and the outcome of, these appeals. As a result of a decision issued in 2000 by the Federal Court of Appeal, the Agency reviewed the structure of its decisions on accessibility so as to provide better information about the Agency's basis for rendering its decisions. As a result, parties now receive decisions that are easier to understand and that establish more clearly the reasons for the Agency's decisions.

3.3 Resources Used

Canadian Transportation Agency	
Planned Spending	**$ 24,271**
Total Authorities	**$ 26,696**
Actual Spending	**$ 25,767**
Actual FTEs Utilised	**274**

3.4 Results Achieved

Demonstrating impartiality is the overriding principle of fair dispute resolution. But doing so is rarely easy, given the Agency's need to engage the Canadian public in its processes. When communicating with parties to inform them of their rights and obligations under the Act, or to consult them on regulatory changes that will affect the transportation industry, the Agency ensures that all concerned receive the same information and that all Agency activities are conducted or applied impartially and broadly.

3.4.1 Sound Decisions within Statutory Time Frames

As an administrative tribunal, the Agency's primary activity in 2001–2002 was to render decisions on matters under its jurisdiction. The Agency's decision-making process is governed by the rules of fairness, which ensures that all parties in a complaint or an application are dealt with fairly and equitably. Further information on this process can be obtained from the Agency's Web site (www.cta-otc.gc.ca/about-nous/decision_process_e.html).

The Act specifies that the Agency must issue decisions within a statutory deadline of 120 days, unless the parties involved agree to an extension. During fiscal year 2001–2002, the Agency issued 1,268 formal decisions and orders. All formal Agency decisions and orders can be found on its Web site (www.cta-otc.gc.ca/rulings-decisions/index_e.html).

To meet the needs of the transportation industry, the Agency renders many of its decisions within much shorter deadlines. The Agency and its staff are devoted to providing high quality and timely services to their clients. For example, due to the nature of air operations, the Agency deals expeditiously with many applications for charter permits, often within a few hours of receipt of the application. Authorizations may be required outside of normal business hours and the Agency offers a 24/7 telephone service to deal with emergency situations. On average, the Agency renders its decisions within about 56 days of receipt of the application or complaint.

The Agency believes that, by providing timely decisions and resolving disputes expeditiously on matters affecting transportation, it helps attain an efficient and accessible Canadian transportation system. The 120-day statutory deadline is appropriate in the majority of cases and, as stated above, decisions are often made far more quickly. However, it can be problematic to meet this statutory deadline in cases involving incomplete applications, procedural or preliminary legal issues, or systemic problems. The Agency has requested that the Act be amended to allow the Agency to extend, on its own initiative, the 120-day limit in cases where not doing so would cause prejudice to one or more parties.

> In the case of a complaint on accessibility by the Council of Canadians with Disabilities against VIA (see Section 3.4.5), a final decision could not be rendered within the statutory deadline. VIA filed an application for leave to appeal with the Federal Court of Appeal, arguing that the Agency had lost jurisdiction to deal with the issue. The Court denied the application and, at the end of the fiscal year, the Agency continued its investigation on that case.

This issue was particularly acute last year in the area of accessible complaints, where unusually complex issues led to the Agency being unable to issue all its decisions within the statutory time frame. To address this problem, the Agency advised the parties involved of the situation and allocated additional human and financial resources to expedite the issuance of decisions. As a result, the Agency was able to issue eight decisions on accessibility during the last quarter of 2001–2002, compared to a total of 10 during the first, second and third quarters of the fiscal year. The Agency expects to resolve the situation during the course of 2002–2003 and to be able to render its decisions on accessible transportation within the legislative time frame.

Another performance measure used to monitor Agency decisions is the number of decisions appealed to, and overturned by, the Federal Court of Appeal. During the period covered by this report, nine Agency decisions were appealed, one appeal was dismissed, two were discontinued by the appellant and six continue with the Court. No decisions were overturned.

Despite the traditionally small number of Agency decisions that are appealed and overturned, the Agency always has and will continue to take very seriously the reasons for, and the outcome of, these appeals. As a result of a decision issued in 2000 by the Federal Court of Appeal, the Agency reviewed the structure of its decisions on accessibility so as to provide better information about the Agency's basis for rendering its decisions. As a result, parties now receive decisions that are easier to understand and that establish more clearly the reasons for the Agency's decisions.

3.4.2 Effective and Essential Regulation

The Agency has sole responsibility for 10 regulations (see Section C - 3 of Annex 2) that apply to various areas of the transportation industry. More information about these regulations can be found on the Agency's Web site (www.cta-otc.gc.ca/legislation/regs_e.html).

The Government of Canada has committed to enhancing options for Canadian travellers in international markets and to avoiding unnecessary economic regulatory constraints to the efficient operation of international charter services. In response, the Agency continued its work on amendments to the *Air Transportation Regulations* (ATRs). During 2001–2002, the Agency consulted extensively with stakeholders, including air carriers, underwriters, brokers and associations.

As a result, some of the major proposed amendments would:

- ensure that the public is made aware of the identity of the operator of the aircraft for domestic services;
- eliminate the passenger charter constraints (such as advance booking requirements, minimum stay and the prohibition on one-way travel), as they no longer meet the needs of the travelling public;
- reduce the regulatory burden and administrative costs to carriers while providing sufficient regulation to carry out government policy objectives and to protect consumers;
- reduce the number of charter types from ten to four (transborder charters and international charters will be operating under similar rules);
- no longer require that the entire capacity of the aircraft be chartered by only one charterer; and
- simplify the tariff provisions and the prescribed certificate of insurance form.

These proposed amendments are essential to make the ATRs consistent with Canada's Policy on International Passenger Charter Air Services as well as with the International All-Cargo Charter Policy.

The provisions in the ATRs, which ensure that carriers protect advance payments from charterers so that they can provide refunds to consumers in cases of non-performance, were effective when Canada 3000 Airlines Limited ceased its operations in November 2001. They helped to augment the protection that was put in place by the provinces.

In 2001–2002, the Agency also drafted proposed amendments to Part VII of the *Air Transportation Regulations — Terms and Conditions of Carriage of Persons*. The existing regulation prescribes the nature and extent of services to be provided to persons with disabilities when travelling on aircraft of 30 passenger seats or more. The proposed

changes will extend coverage to include aircraft with 20 to 29 passenger seats, thereby improving the services for persons with disabilities on small commercial aircraft.

3.4.3 Protection of Consumers and Carriers

In July 2000, an amendment to the *Canada Transportation Act* created the **Office of the Air Travel Complaints Commissioner**. The Commissioner resolves consumer complaints about the quality of services provided by air carriers that operate to, from and within Canada. While the range of complaints that the Commissioner handles varies widely, most disputes involve the quality of carrier service, baggage handling and flight schedules. The Commissioner also deals with complaints concerning domestic pricing on competitive routes and those arising when scheduled carriers discontinue or reduce service to a community served by several carriers.

> A toll-free call centre (1-888-222-2592) is staffed by bilingual agents who responded to more than 12,900 calls from consumers in 2001-2002.

During 2001–2002, the Commissioner received 2,529 written complaints. Of these, in addition to the 1,123 complaints that had not been closed at the end of the previous fiscal year, 2,595 were completed while 1,057 were carried over. Of the cases closed, 680 required the direct assistance of the Commissioner and his staff to investigate and facilitate the negotiations between the carriers and the complainants. When asked if they were happy with the resolution of their complaints, 61 per cent of the consumers said they were totally or partially satisfied (compared to 77 per cent in 2000–2001). This decrease in the level of satisfaction can be attributed to various factors. Partly, in response to the increased scrutiny of complaint results by the Air Travel Complaints Commissioner, most carriers have put improved complaint resolution systems in place allowing them to resolve more complaints to the satisfaction of the complainant, without the direct assistance of the Commissioner. As a result, only the more difficult and complex cases reach the office of the Commissioner. Some of those cases cannot always be resolved satisfactorily, because complainants have expectations of settlements that are beyond what the carriers are willing to provide by way of compensation. Many complainants said that without the assistance of the Commissioner, they would not have likely been able to reach a settlement with the carrier.

The Agency must also deal with a far greater than expected demand for its complaint-resolution services. To cope, the Agency has re-examined its processes and re-allocated resources from other areas. However, the Agency cannot keep re-allocating resources without seriously affecting its other statutory mandates. To address this challenge, additional resources will be provided to the Agency in fiscal year 2002–2003.

Information about the Air Travel Complaints Office; the complaints handling process; helpful publications and links; and the air travel industry, including telephone and fax numbers and addresses of consumer services representatives of various carriers, is available on the Agency's Web site (www.cta-otc.gc.ca/cta-otc2000/menu_e.html).The Commissioner's bi-annual reports, which include recommendations to address identified systemic problems, are also available on the Agency's Web site.

> The Canadian Standard Travel Agency Registry complained to the Agency that several carriers were applying surcharges to air fares. In its decision (No. 242-A-2001), the Agency expressed its concern, saying that "air carriers should ensure that consumers are well informed of all prices associated with air transportation and that, where practicable, carriers should make every effort to incorporate miscellaneous charges into fare levels and to avoid surcharges".

The Agency makes every effort to resolve consumers' complaints informally, but this is not always possible. When the complaint falls within the Agency's quasi-judicial mandate, it is referred to a panel of Agency Members for a formal decision. For example, some complaints required the panel to determine whether the carrier has applied its tariff properly.

As the **Canadian licensing authority for publicly available air services**, the Agency:

- issues licences for domestic and international air services;
- verifies that start-up carriers with large and medium-sized aircraft meet financial requirements before they begin service;
- ensures that only Canadians operate domestic services or exercise traffic rights granted to Canada in bilateral air agreements;
- ensures that carriers protect advance payments from charterers so that they can provide refunds to consumers in cases of non-performance;
- verifies that carriers have abided by the terms and conditions of carriage set out in their tariffs; and
- ensures that air carriers provide notification when they discontinue or, in certain situations, reduce services, thereby alerting other operators that a commercial opportunity exists and giving the community time to seek replacement carriers.

Licences to provide publicly available air services are granted when the Agency is satisfied that the applicant has a Canadian aviation document indicating its ability to maintain safe operations; that it has prescribed insurance coverage; that it has not contravened specific prohibitions regarding the sale of an air service; and, where necessary, that it has met certain financial requirements. Chapter 6 of the Agency's Annual Report, available on its Web site (http://www.cta-otc.gc.ca/publications/ann-rpt/2001/6_e.html?600) provides detailed statistics on licensing and charter activities.

In the **rail industry**, the Agency issues certificates of fitness when it is satisfied that a company proposing to construct or operate a railway has adequate liability insurance to protect the interests of shippers and the public. Where competition may be inadequate, shippers are further protected by the provisions of the Act, which ensure that they have access to alternative railways, a proper level of service or reasonable rates. These provisions are administered by the Agency, allowing it to resolve both formal and informal disputes between carriers and shippers.

The Act allows the Agency to grant running rights, which allow regulated access by one railway to the line of another railway. In many cases, shippers see this as a means of increasing competition. In 2001–2002, the Agency issued decisions on two applications for these rights which clarified the circumstances where such rights can be granted. The Agency determined that the Act, as now constructed, does not empower it to grant running rights for the express purpose of soliciting traffic along a host's railway line. Therefore, it dismissed the applications. At year-end, the Agency was considering two additional applications seeking running rights.

The Agency also resolves disputes between railways and municipalities, road authorities, utility companies, landowners and private citizens concerning property rights and access, the apportionment of costs and other issues. In doing so, the parties can avoid lengthy and costly court procedures.

When it gets applications related to **railway construction**, the Agency must assess the potential environmental impacts of the proposal under the *Canadian Environmental Assessment Act*. The preamble of this legislation says that an "environmental assessment provides an effective means of integrating environmental factors into planning and decision-making processes in a manner that promotes sustainable development." In 2001–2002, the Agency made seven environmental screening decisions. In each case, it allowed the projects to proceed once it was clear that the applicant would comply with appropriate measures to mitigate any significant adverse environmental impacts. At year-end, the Agency was considering a project to relocate a portion of Canadian Pacific Railway line near Milk River, Alberta, as a result of the proposal of the Government of Alberta to twin Highway 4.

The Agency has formed and chairs an interdepartmental screening committee to advise it on the screening level environmental assessment of this project. The other members on the committee are Transport Canada, Environment Canada, and Fisheries and Oceans Canada. Public consultations on this project will continue in 2002–2003.

On the **marine** side, the Agency investigates whether tariffs issued by pilotage authorities are in the public interest. Following a public hearing held in 2000–2001, the Agency concluded that the tariff increase proposed by the Pacific Pilotage Authority was not prejudicial to the public interest.

Under the *Coasting Trade Act*, the Minister of Revenue cannot issue a coasting trade licence authorising a foreign vessel to conduct commercial activities in Canadian waters unless the Agency has determined that no suitable Canadian vessel is available for the proposed activity. In 2001–2002, the Agency received 101 coasting trade applications and approved 82 applications for the use of foreign vessels in Canadian waters.

3.4.4 Alternative Dispute Resolution Mechanisms

The Agency believes that, in certain cases, mediation is a more appropriate way to resolve disputes than traditional procedures, because it is often simpler and faster. Mediation also helps improve the lines of communication between parties, especially those that have an ongoing relationship. In addition to these benefits, parties usually have high levels of commitment to a mediated agreement, since they are jointly involved in crafting a solution that meets their specific needs.

The Agency extended for another year its Mediation Pilot Project, which began in June 2000 in the Rail and Marine Branch. This pilot project was designed to give parties an additional tool to resolve disputes, as well as to complement the Agency's traditional hearing process. Of the 10 requests for mediation brought before the Agency in 2001–2002, three cases proceeded to mediation. Of these, two ended with an agreement between parties and one case was not resolved. In four cases, the responding party would not voluntarily agree to participate in a mediation and three cases were in progress at year-end. As well, two other cases were resolved through Agency staff facilitation without the use of the formal mediation process. Although the Agency's experience indicates that the transportation industry has been slow initially to accept a non-traditional method of resolving disputes, parties that have used the Agency's mediation process find it useful, stating that they would use this process again in the future if the need arose. In 2002–2003, the Agency will evaluate the merits of running a permanent mediation service to resolve disputes.

In 2001–2002, the Agency explored the use of mediation in other areas of its jurisdiction, specifically accessible transportation. To develop a mediation process that meets the needs of persons with disabilities, the Agency consulted with its Accessibility Advisory Committee, as well as with various tribunals and organizations in Canada and the United States that mediate similar issues or that work with similar client groups. Based on its consultations, the Agency developed a framework specifically designed for a mediation pilot project in the area of accessible transportation.

3.4.5 Improved Access to the Canadian Transportation System for Persons with Disabilities

Eliminating undue obstacles to the mobility of Canadians with disabilities continues to be an important component of the Agency's responsibilities. The Agency removes undue obstacles in two ways: on a systemic basis, by developing Codes of Practice and regulations; and on a case-by-case basis, by resolving individual complaints.

The president of a major aircraft manufacturer states in a letter to the Chairman of the Agency: "The Code of Practice is certainly a valuable document to bring additional motivation to our design engineers, in order to comply with the passengers with disabilities' needs."

Codes of Practice are advantageous because the Agency can implement them more quickly than regulations. The Agency has developed and implemented three codes of practice (air, rail and ferry) for federally regulated public transportation systems in Canada. The Agency's codes were developed in consultation with associations of and for persons with disabilities, seniors, manufacturers, carriers and service providers. Although industry groups support the use of codes of practice in lieu of regulation, the success of these codes remains dependent on their willingness to abide by them.

The Agency monitors, measures and evaluates industry's compliance with regulations and codes of practice related to persons with disabilities. Monitoring activities include conducting surveys, reviewing transportation service providers' training records, inspecting sites and investigating complaints. In 2001–2002, monitoring questionnaires were sent to all air and rail carriers, and ferry operators covered by the codes. The Agency received a 100 per cent response rate. These questionnaires will enable the Agency to determine to what extent carriers and operators have complied with the existing codes. A report for each mode will be issued in 2002–2003.

The Agency is drafting a fourth code of practice to remove communication barriers for travellers with disabilities. This new code is a complex set of criteria that will apply to air, rail and ferry service providers and terminals. It will improve the communication of information for travellers with disabilities. During 2001–2002, the proposed code was reviewed by the Agency's Accessibility Advisory Committee, as well as by a special working group consisting of representatives of organizations of and for persons with sensory disabilities. The public consultations on the new code and its implementation will take place in 2002–2003. While this new code will focus on the information needs of travellers with disabilities, it is expected to benefit all travellers.

As a result of its work, the Agency has recognized that there can be problems at times, particularly when travel arrangements are made by a third party. To address this issue and to improve air travel for persons with disabilities, the Agency developed a **reservation checklist** to help travel agents and other service providers make travel arrangements for their customers. The document lists the services that air carriers should provide, such as helping passengers get to the boarding gate, providing specific seating to accommodate a disability and transporting mobility aids at no charge. The checklist was distributed to all Canadian travel agencies and offered to airlines

Following the distribution of the checklist, several travel agents called to get further information. The feedback was very positive; many callers thanked the Agency for developing such a useful tool.

operating in Canada. The feedback was very positive. Consumers may also find this tool helpful for communicating their needs to travel agents or reservation staff. The checklist is available on the Agency's Web site (www.cta.gc.ca/access/reservation/index_e.html) or by calling 1-800-883-1813.

When travellers with disabilities believe they have encountered an undue obstacle, they may contact the Agency for help. The Agency will investigate the complaint to determine whether an obstacle exists and whether it is undue. Last year, the Agency received 71 complaints involving travellers with disabilities. Of the 47 complaints closed during the year, 18 resulted in the issuance of an Agency decision. Ten cases were closed after Royal Aviation Inc. and Canada 3000 Airlines Limited ceased operations, twelve were withdrawn, and the others were dismissed or referred to the Air Travel Complaints Commissioner. Examples of these complaints can be found in the Agency's 2001 Annual Report available on its Web site (www.cta-otc.gc.ca/publications/ann-rpt/2001/cover_e.html).

Investigation and the resulting decisions can have an impact well beyond the resolution of a particular case. It can change a carrier's policies and procedures in ways that benefit future travellers. It can also clarify what the Agency sees as an undue obstacle.

> The Agency issued a decision in response to an application from an obese person regarding the seating arrangements provided to her and the air carrier's policy to charge 1.5 fares to passengers who require two seats to accommodate their size. Following an intensive evaluation and an oral hearing, the Agency concluded that obesity, per se, is not a disability for the purposes of the Act. Nevertheless, the Agency recognized that there may be obese individuals who have a disability that can be attributed to their obesity. The Agency will consequently decide, case by case, whether applicants are in fact persons with disabilities for the purposes of the Act. If so, the Agency will then proceed to examine the merits of the applications. At year-end, three complaints on this matter were before the Agency for consideration.

In 2001–2002, the Agency heard extensive arguments concerning a complaint filed by the Council of Canadians with Disabilities regarding the level of accessibility of the Renaissance cars purchased by VIA Rail. If the Agency finds that some of the features in the final design of the rail cars constitute undue obstacles, it can require corrective measures regarding the design, construction and modification of that equipment. At year-end, the Agency was continuing with its investigation.

3.4.6 Administration of Revenue Cap Regulation of Western Grain Movement

The Agency must determine the maximum revenue entitlement (or revenue cap) and actual revenue for Canadian National (CN) and Canadian Pacific (CP) for the movement of western grain for each crop year beginning with crop year 2000–2001. It must do so by December 31 following each crop year, which ends on July 31. If the railway company revenue exceeds its revenue cap, it must pay out the excess amount in addition to the penalty specified in regulations. This provides a more flexible railway pricing regime for western grain rail transportation while safeguarding grain shippers and farmers from excessive rail rate increases.

The Agency consults with parties in the grain handling and transportation industry, including producer representatives, shipper organizations, railway companies, grain companies and federal, provincial and municipal governments. It also verifies and audits detailed information contained in railway submissions. The consultation feedback, the analysis and review of all information, and the audit findings are assessed before making an Agency decision.

In Decision No. 669-R-2001, for example, the Agency found that CN and CP revenues for moving western grain did not exceed their revenue caps for crop year 2000–2001. To do so, the Agency thoroughly examined, verified and audited detailed railway submissions of grain traffic and revenue information. A copy of the decision is available on the Agency's Web site (www.cta-otc.gc.ca/rulings-decisions/decisions/2001/R/669-R-2001_e.html).

3.4.7 Advice to the Government

Assessment of the Act

The Agency provides an annual report to Parliament on its assessment of the operation of the Act and on any difficulties encountered in its administration. This assessment is based on the Agency's experience with the Act and on comments received from transportation providers and users. Some of the issues raised in its 2001 report related to the transfer and discontinuance of railway lines; railway line construction; compensation processes for discontinuance of grain dependent branch lines; requirements for notice of discontinuance; and reduction of air services.

A more complete description of these difficulties can be found in Chapter 2 of the Agency's 2001 Annual Report, available on its Web site (www.cta-otc.gc.ca/publications/ann-rpt/2001/2_e.html).

Submission to the *Canada Transportation Act* Review Panel

In June 2001, the *Canada Transportation Act* Review Panel published a report entitled *Vision and Balance*. The panel's mandate was to assess whether the Act (and other transportation legislation) provided Canadians with an efficient, effective, flexible and affordable transportation system. It was also asked to recommend any necessary or desirable amendments to the Act. The Agency contributed to this review through its assessment of the Act in each of its annual reports since 1996 and by meeting with the Review Panel to discuss difficulties the Agency has encountered in the administration of the Act. The Agency provided additional documents and expertise to the Review Panel on various subjects.

During the year, Agency staff met with Transport Canada officials as they considered, not only the recommendations of *Vision and Balance*, but also the proposals set out in the Minister of Transport's *Creating a Transportation Blueprint for the Next Decade and Beyond: Defining the Challenges*.

3.5 Reporting on Other Government Themes and Management Issues

3.5.1 Sustainable Development in Government Operations

Although the Agency does not have an official policy on sustainable development, some activities related to that topic have been included in its procedures. It has implemented green procurement measures, has provided staff with waste recycling bins and has given its surplus electronic data products (equipment and software) to the "Computers for Schools" program administered by Industry Canada.

3.5.2 Modern Comptrollership

During the past fiscal year, the Agency took steps to modernize its management practices in line with the President of the Treasury Board's report *Results for Canadians: A Management Framework for the Government of Canada.* To this end, the Agency created a Project Management Office during 2001–2002 in response to the government's Modern Comptrollership initiative. The Agency has assessed its current capabilities in terms of the principles as defined in the Treasury Board Modern Comptrollership assessment tool. In 2002–2003, the Agency will develop and implement an action plan. It will start taking appropriate measures to address those areas where further improvements are required.

3.5.3 Government of Canada On-Line

Government On-Line is another key pillar in the Government's Results for Canadians agenda. The Agency's Web site provides quick and easy access to information about the Agency, its decisions and activities. In 2001–2002, the Agency established an electronic subscription service that alerts subscribers when new content is put on the Agency Web

site and when there are general announcements. Canadians who want to make a complaint against an air carrier may now do so on-line through the Agency's Web site. The Agency also participated with Transport Canada and other government departments to create an accessible transportation portal that provides comprehensive information on accessible transportation services to seniors and persons with disabilities.

3.5.4 Human Resource Management

As in other government departments and agencies, a large number of the Agency's knowledge workers will retire over the next five to seven years. To be well prepared for these departures, the Agency has started to develop a five-year succession plan to identify vulnerabilities as well as specific actions that will address them.

ANNEX 1: Financial Performance

Financial Performance Overview

As with most administrative tribunals, approximately 80 per cent of the Agency's expenditures are related to personnel costs. The Agency does not have any major capital projects. Other operating expenditures relate to the delivery of Agency activities and range from the costs associated with holding public hearings to ensuring that Agency employees have the proper electronic tools to do their job.

Financial Summary Tables

The Agency is a single business line—the Canadian Transportation Agency Program.

Table 1 Summary of Voted Appropriations

Financial Requirements by Authority ($ thousands)				
		2001–2002		
Vote		Planned Spending	Total Authorities	Actual
	Canadian Transportation Agency			
30	Operating expenditures	21,232	23,526	22,604
	Contributions to employee benefit plans	3,035	3,163	3,163
(S)	Statutory Grants and Contributions	4	4	0
(S)	Spending of proceeds from the disposal of surplus Crown assets	0	3	0
	Total	**24,271**	**26,696**	**25,767**

Table 2 Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending

Canadian Transportation Agency	2001–2002		
	Planned Spending	Total Authorities	Actual Spending
FTEs	271	271	274
($ thousands)			
Operating *	23,501	25,926	24,985
Capital	766	766	782
Statutory Grants and Contributions	4	4	0
Total Net Expenditures	**24,271**	**26,696**	**25,767**
Cost of services provided by other departments	3,002	3,098	3,076
Net Cost of the Program	**27,273**	**29,794**	**28,843**

* Includes contributions to employee benefit plans.

Table 3 Historical Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending

($ thousands)			2001–2002		
Canadian Transportation Agency	Actual 1999–2000	Actual 2000–2001	Planned Spending	Total Authorities	Actual
Total Net Expenditures	**22,275**	**23,611**	**24,271**	**26,696**	**25,767**
Capital Spending	**705**	**1,281**	**766**	**766**	**782**

ANNEX 2: Other Information

A. Agency Annual Reports

Annual Report 1997 (covering the period January 1–December 31, 1997)
Annual Report 1998 (covering the period January 1–December 31, 1998)
Annual Report 1999 (covering the period January 1–December 31, 1999)
Annual Report 2000 (covering the period January 1–December 31, 2000)
Annual Report 2001 (covering the period January 1–December 31, 2001)

Available on the Internet: www.cta-otc.gc.ca

B. Contacts for Further Information

Postal address: Canadian Transportation Agency
Ottawa, Ontario, Canada K1A 0N9

Web site: www.cta-otc.gc.ca

Performance Area	Contact Name	Title	Telephone Number and E-mail Address
Regulatory Support	Marie-Paule Scott, Q.C.	General Counsel and Secretary	(819) 953-6698 marie-paule.scott@cta-otc.gc.ca
Air and Accessible Transportation	Gavin Currie	Director General	(819) 953-5074 gavin.currie@cta-otc.gc.ca
Rail and Marine	Seymour Isenberg	Director General	(819) 953-4657 seymour.isenberg@cta-otc.gc.ca
Corporate Activities	Joan MacDonald	Director General	(819) 997-6764 joan.macdonald@cta-otc.gc.ca
Planning	Carole Girard	Director	(819) 953-2829 carole.girard@cta-otc.gc.ca
Communications	Craig Lee	Director	(819) 953-7666 craig.lee@cta-otc.gc.ca

C. Legislation and Regulations Administered

C - 1 The Agency has primary responsibility for the following Act:

Canada Transportation Act	*S.C. 1996, c. 10*

C - 2 The Agency shares responsibility to Parliament for the following Acts:

Access to Information Act	*R.S.C. 1985, c. A-1*
Budget Implementation Act, 1995	*S.C. 1995, c. 17*
Budget Implementation Act, 1996	*S.C. 1996, c. 18*
Canada Marine Act	*S.C. 1998, c. 10*
Canadian Environmental Assessment Act	*S.C. 1992, c. 37*
Civil Air Navigation Services Commercialization Act	*S.C. 1996, c. 20*
Coasting Trade Act	*S.C. 1992, c. 31*
Energy Supplies Emergency Act	*R.S.C. 1985, c. E-9*
Financial Administration Act	*R.S.C. 1985, c. F-11*
Pilotage Act	*R.S.C. 1985, c. P-14*
Privacy Act	*R.S.C. 1985, c. P-21.*
Railway Relocation and Crossing Act	*R.S.C. 1985, c. R-4*
Railway Safety Act	*R.S.C. 1985, c. 32 (4th Supp.)*
Shipping Conferences Exemption Act, 1987	*R.S.C. 1985, c. 17 (3rd Supp.)*

C - 3 The Agency has sole responsibility for the following regulations:

Air Transportation Regulations

Canadian Transportation Agency Designated Provisions Regulations

National Transportation Agency General Rules

Personnel Training for the Assistance of Persons with Disabilities Regulations

Railway Costing Regulations

Railway Interswitching Regulations

Railway Third Party Liability Insurance Coverage Regulations

Railway Traffic and Passenger Tariffs Regulations

Railway Traffic Liability Regulations

Uniform Classification of Accounts and Related Railway Records

C - 4 The Agency shares responsibility to Parliament for the following regulations:

Carriers and Transportation and Grain Handling Undertakings Information Regulations
The Jacques-Cartier and Champlain Bridges Inc. Regulations
The Seaway International Bridge Corporation, Ltd. Regulations

BUDGET DES DÉPENSES

Office des transports du Canada

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2002

Canada

Présentation améliorée des rapports au Parlement
Document pilote

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement.

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commençant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder.

Le *Rapport sur les plans et les priorités* fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes qui sont principalement axés sur une planification plus stratégique et les renseignements sur les résultats escomptés.

Le Rapport sur le rendement met l'accent sur la responsabilisation basée sur les résultats en indiquant les réalisations en fonction des prévisions de rendement et les engagements à l'endroit des résultats qui sont exposés dans le *Rapport sur les plans et les priorités*.

Le Budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 2002

En vente au Canada chez votre libraire local ou par la poste auprès des

Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC

Ottawa, Canada K1A 0S9

No de catalogue BT31-4/31-2002
ISBN 0-660-62099-5

Avant-propos

Au printemps 2000, la présidente du Conseil du Trésor a déposé au Parlement le document intitulé *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes : Un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada*. Ce document expose clairement les mesures qu'entend prendre le gouvernement pour améliorer et moderniser les pratiques de gestion des ministères et organismes fédéraux.

En ce début de millénaire, l'approche utilisée par le gouvernement pour offrir ses programmes et services aux Canadiens et aux Canadiennes se fonde sur quatre engagements clés en matière de gestion. Tout d'abord, les ministères et les organismes doivent reconnaître que leur raison d'être est de servir la population canadienne et que tous leurs programmes, services et activités doivent donc être « axés sur les citoyens ». Deuxièmement, le gouvernement du Canada s'engage à gérer ses activités conformément aux valeurs les plus élevées de la fonction publique. Troisièmement, dépenser de façon judicieuse, c'est dépenser avec sagesse dans les secteurs qui importent le plus aux Canadiens et aux Canadiennes. En dernier lieu, le gouvernement du Canada entend mettre l'accent sur les résultats, c'est-à-dire sur les impacts et les effets des programmes.

Les rapports ministériels sur le rendement jouent un rôle de premier plan dans le cycle de planification, de suivi, d'évaluation ainsi que de communication des résultats, par l'entremise des ministres, au Parlement et aux citoyens. Les ministères et les organismes sont invités à rédiger leurs rapports en appliquant certains principes. Selon ces derniers, un rapport ne peut être efficace que s'il présente un tableau du rendement qui soit non seulement cohérent et équilibré mais bref et pertinent. Un tel rapport doit insister sur les résultats - soit les avantages dévolus aux Canadiens et aux Canadiennes et à la société canadienne - et il doit refléter ce que l'organisation a pu contribuer à ces résultats. Il doit mettre le rendement du ministère en contexte ainsi que décrire les risques et les défis auxquels le ministère a été exposé en répondant aux attentes sur le rendement. Le rapport doit aussi rattacher le rendement aux engagements antérieurs, tout en soulignant les réalisations obtenues en partenariat avec d'autres organisations gouvernementales et non-gouvernementales. Et comme il est nécessaire de dépenser judicieusement, il doit exposer les liens qui existent entre les ressources et les résultats. Enfin, un tel rapport ne peut être crédible que si le rendement décrit est corroboré par la méthodologie utilisée et par des données pertinentes.

Par l'intermédiaire des rapports sur le rendement, les ministères et organismes visent à répondre au besoin croissant d'information des parlementaires et des Canadiens et des Canadiennes. Par leurs observations et leurs suggestions, les parlementaires et les autres lecteurs peuvent contribuer grandement à améliorer la qualité de ces rapports. Nous invitons donc tous les lecteurs à évaluer le rendement d'une institution gouvernementale en se fondant sur les principes précités et à lui fournir des commentaires en vue du prochain cycle de planification.

Le présent rapport peut être consulté par voie électronique sur le Site web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada à l'adresse suivante : http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dprf.asp

Les observations ou les questions peuvent être adressées à l'organisme suivant :

Direction de la gestion axée sur les résultats
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
L'Esplanade Laurier
Ottawa (Ontario) K1A 0R5

OU à l'adresse Web suivante : http://www.tbs-sct.gc.ca/rma-mrr

Office des transports du Canada

Canadian Transportation Agency

OFFICE DES TRANSPORTS DU CANADA

Rapport de rendement

Pour la
période ayant pris fin
le 31 mars 2002

L'hon. David M. Collenette, C.P., député
Ministre des Transports

Canada

Table des matières

Partie 1 Message du président 1
Sommaire 3

Partie 2 Contexte : L'Office et son environnement 5
2.1 Qui nous sommes 5
2.2 Mandat et mission 5
2.3 Priorités stratégiques 6
2.4 Facteurs socioéconomiques 7
2.5 Gérer les risques 7
2.6 Secteur d'activité, organisation et composition du programme 7

Partie 3 Rendement 9
3.1 Résultat stratégique 9
3.2 Sommaire des résultats stratégiques 9
3.3 Ressources utilisées 10
3.4 Résultats obtenus 10
3.4.1 Décisions judicieuses dans les délais prescrits 10
3.4.2 Réglementation efficace et essentielle 12
3.4.3 Protection des consommateurs et des transporteurs 13
3.4.4 Mécanisme de règlement extrajudiciaire des différends 16
3.4.5 Meilleur accès au réseau de transport canadien pour les personnes ayant une déficience 17
3.4.6 Administration de la réglementation des plafonds de recettes pour le transport du grain de l'Ouest 19
3.4.7 Conseils au gouvernement 20
3.5 Rapports sur les autres thèmes gouvernementaux et questions de gestion 21
3.5.1 Développement durable dans les opérations gouvernementales 21
3.5.2 Modernisation de la fonction de contrôleur 21
3.5.3 Gouvernement en direct 21
3.5.4 Gestion des ressources humaines 21

ANNEXE 1 : Rendement financier 23

ANNEXE 2 : Renseignements supplémentaires 25
A. Rapports annuels de l'Office 25
B. Personnes-ressources pour obtenir des renseignements supplémentaires 25
C. Lois et règlements appliqués 26

Partie 1 Message du président

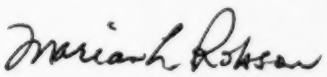
Dans un pays de la taille du Canada, les transports ont toujours constitué un élément essentiel d'une croissance soutenue et de la prospérité. La politique du gouvernement canadien en matière de transport vise à assurer que le secteur soit accessible, concurrentiel et réglementé uniquement s'il y a lieu. Les lois ont été conçues de façon à encourager les transporteurs à faire ce en quoi ils excellent : transporter les passagers et les marchandises de manière fiable, sûre et efficace. Dans ce contexte, les voyageurs méritent un traitement équitable, les transporteurs et les expéditeurs méritent une réglementation impartiale, et les Canadiens ont le droit de compter sur un réseau de transport efficace.

Ces préoccupations relèvent de la responsabilité de l'Office des transports du Canada, un organisme de réglementation indépendant et un tribunal quasi judiciaire chargé de prendre des décisions sur une grande diversité de questions touchant les transports aérien, ferroviaire et maritime au Canada. Qu'il s'agisse de faciliter le déplacement des personnes ayant une déficience, d'assurer des tarifs raisonnables pour le transport du grain de l'Ouest, de résoudre les différends et les plaintes, de délivrer des licences aux transporteurs, de communiquer de l'information aux agents de voyages ou de vérifier la conformité avec les lois fédérales, l'Office veille constamment à ce que l'industrie canadienne des transports soit exploitée à l'avantage de tous.

Même si l'industrie des transports évolue et s'adapte sans cesse, les événements de 2001-2002 ont créé de nouveaux défis importants. L'Office s'est efforcé de faire preuve de souplesse, de sensibilité, d'ouverture et d'efficacité dans l'accomplissement de son mandat. Au cours de cette période, l'Office a rendu des décisions dans plusieurs cas qui auront des répercussions profondes sur le réseau canadien de transport.

Les décisions et la réglementation joueront toujours un rôle important, mais l'Office estime qu'il est préférable de résoudre les problèmes avant qu'ils n'atteignent le stade d'un différend formel et n'influent sur le fonctionnement efficace du réseau. À cet égard, l'Office a continué d'offrir ses services de médiation qui permettent aux parties impliquées de résoudre leurs différends. Le personnel de l'Office appuie aussi le Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien, qui constitue une autre façon de régler les plaintes. Les services de l'Office ont été améliorés en rendant l'information et les processus de traitement des plaintes disponibles en direct. L'Office poursuit également son rôle d'éducation et de consultation auprès des utilisateurs et des fournisseurs de services de transport au Canada. Grâce à une collaboration plus étroite avec ces intervenants, l'Office peut administrer plus efficacement la *Loi sur les transports au Canada.*

Le ministre des Transports doit rendre publiques des propositions visant à modifier la législation des transports au cours de l'exercice 2002-2003. En conséquence, le mandat et les activités futurs de l'Office pourraient être modifiés. L'Office continuera de s'adapter à l'industrie des transports et, je crois, de contribuer au maintien d'un réseau de transport sain et accessible.



Marian L. Robson

Sommaire

Résultats stratégiques

Contribuer à la mise en place d'un réseau de transport national à la fois efficient et accessible qui répond aux besoins des expéditeurs, des transporteurs, des voyageurs et des autres utilisateurs.

Qui se manifeste par	Moyen	Réalisation signalée dans
Décisions judicieuses dans les délais prescrits	• processus quasi judiciaire	• Voir Partie 3.4.1
Réglementation efficace et essentielle	• consultations avec les parties intéressées	• Voir Partie 3.4.2
Protection des consommateurs et des transporteurs	• Commissaire aux plaintes relatives au transport aérien • programme d'enquête sur les plaintes au sujet de l'établissement des prix intérieurs • système de délivrance des licences aux transporteurs aériens • accords aériens internationaux • tarifs aériens internationaux • certificats d'aptitude délivrés aux chemins de fer • programme de conformité aux règlements	• Voir Partie 3.4.3
Mécanisme de règlement extrajudiciaire des différends	• projet pilote de médiation	• Voir Partie 3.4.4
Meilleur accès au réseau de transport canadien pour les personnes ayant une déficience	• enquêtes sur les plaintes • surveillance des activités • élaboration de codes de pratiques • éducation du public	• Voir Partie 3.4.5
Administration de la réglementation des plafonds de recettes pour le transport du grain de l'Ouest	• établissement des procédures d'analyse statistique et des coûts de l'Office	• Voir Partie 3.4.6
Conseils au gouvernement	• examen annuel du fonctionnement de la Loi • présentation au comité responsable de l'examen de la Loi	• Voir Partie 3.4.7

Partie 2 Contexte : L'Office et son environnement

2.1 Qui nous sommes

L'Office des transports du Canada est responsable de la réglementation économique des activités de transport aérien, ferroviaire et maritime au Canada. En outre, l'Office est un tribunal administratif quasi judiciaire chargé de prendre des décisions relativement à ces modes de transport. En veillant à l'application de la législation et des politiques du gouvernement du Canada en matière de transport, l'Office contribue à la mise en place, pour le bien de tous les Canadiens, d'un réseau de transport fédéral efficient et accessible.

2.2 Mandat et mission

L'Office exécute toutes les fonctions qui lui sont conférées par la *Loi sur les transports au Canada* (la Loi) et d'autres lois connexes (voir les Parties C - 1 et C - 2 de l'Annexe 2). L'Office délivre des licences aux transporteurs aériens et ferroviaires et est habilité à régler les différends qui surviennent en matière de taux et de services. En outre, il traite les plaintes et publie des codes de pratiques ou prend des règlements, s'il y a lieu. L'Office a aussi le pouvoir d'éliminer les obstacles abusifs au déplacement des personnes ayant une déficience dans le réseau des transports de compétence fédérale. En plus, l'Office veille à mettre en œuvre les politiques en matière de transports adoptées par le Parlement dans la Loi et agit à titre d'autorité canadienne en matière d'aéronautique sur des questions touchant la réglementation économique des transporteurs aériens. L'Office possède également tous les pouvoirs, droits et privilèges d'une cour supérieure, rendant des décisions et des arrêtés sur des questions qui relèvent de sa compétence.

L'éducation et les consultations s'inscrivent dans le mandat de l'Office et contribuent à son efficacité. Il travaille en étroite collaboration avec les utilisateurs et les fournisseurs de services de transport au Canada. Il aide les voyageurs, expéditeurs, transporteurs, municipalités et autres parties intéressées aux transports de compétence fédérale à bien comprendre les rôles et les responsabilités de l'Office, de même que leurs droits en vertu de la Loi. Lorsque possible, l'Office encourage les parties à résoudre leurs différends à l'amiable avant qu'ils dégénèrent et nuisent au bon fonctionnement du réseau des transports. Il mène des consultations sur les questions importantes touchant l'industrie du transport. Ouvert et attentif aux parties concernées, il s'efforce de rendre des décisions et des arrêtés éclairés et responsables.

Par ses activités, l'Office aide le gouvernement du Canada à atteindre ses objectifs économiques et contribue à améliorer la qualité de vie de tous les Canadiens qui voyagent, en particulier les voyageurs ayant une déficience.

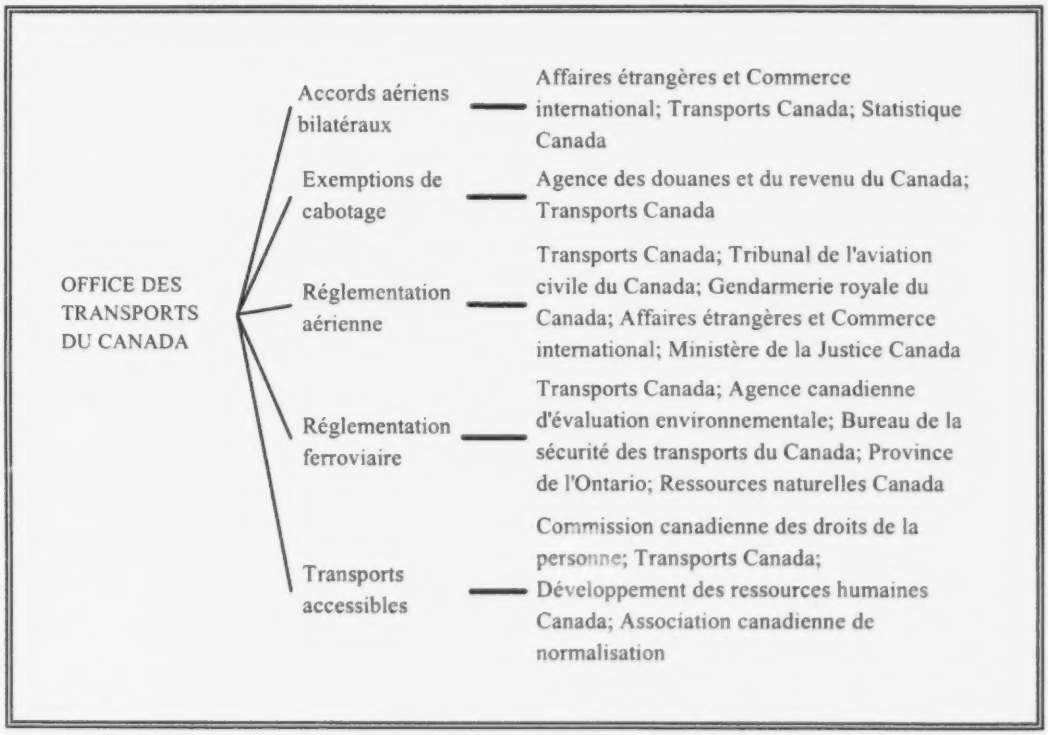
Notre mission est d'appliquer la législation touchant les transports ainsi que les politiques du gouvernement en vue de rendre les systèmes de transport efficaces et accessibles à l'aide d'éducation, de consultations et d'une réglementation essentielle.

2.3 Priorités stratégiques

À mesure que l'industrie des transports a évolué pour atteindre l'environnement déréglementé que nous connaissons aujourd'hui, l'orientation du gouvernement du Canada s'est écartée de la « réglementation automatique » en faveur de la « réglementation nécessaire ». Dans la mesure du possible, les lois du marché devraient s'exercer librement, un principe que l'Office reconnaît dans l'exécution du mandat qu'on lui a confié.

Au cours des années à venir, l'Office poursuivra son rôle en qualité de tribunal administratif et d'organisme de réglementation économique des transports. Parallèlement, à titre de complément à ses activités d'organisme quasi judiciaire, il continuera de rechercher de nouveaux moyens de régler les différends. Il communiquera ouvertement et informellement avec les parties en cause et, lorsque possible, les aidera à résoudre leurs différends à l'aide de facilitation et de médiation avant qu'ils nécessitent une décision de l'Office ou une réglementation. De plus, il continuera d'informer l'industrie et les consommateurs de leurs obligations et de leurs droits en vertu de la Loi. À cette fin, il entretient des liens étroits avec divers partenaires coexécutants.

Partenaires de l'Office



2.4 Facteurs socioéconomiques

Depuis 1996, date de l'entrée en vigueur de la *Loi sur les transports au Canada*, l'industrie des transports de compétence fédérale – aérien, ferroviaire et maritime – a évolué en réponse à l'intention énoncée du gouvernement voulant que les forces du marché dictent davantage la structure et la compétitivité. Depuis, l'industrie a connu des fusions, des alliances, l'arrivée de nouveaux transporteurs sur le marché et le départ de certains autres, de même qu'une rationalisation des services et de l'infrastructure. Le Parlement a réagi en modifiant la Loi en 2000 dans le but d'accorder à l'Office de nouvelles responsabilités en matière de transports aérien et ferroviaire. Ces modifications législatives ont donné lieu à la création du Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien, lequel est chargé de régler les plaintes sur la qualité des services qu'offrent les transporteurs aériens. En outre, elles ont attribué à l'Office un nouveau rôle au chapitre du transport du grain de l'Ouest. Pour en savoir plus à ce sujet, voir les Parties 3.4.3 et 3.4.6 respectivement.

De juillet 2000 à juin 2001, un comité créé par le ministre des Transports a procédé à l'examen complet de la Loi, tel que requis par la législation. Le comité a publié ses conclusions en juin 2001 dans un rapport intitulé *Vision fondée sur l'équilibre*. Le ministre examine actuellement les priorités gouvernementales en matière de transport qui découleront des travaux du Comité d'examen de même que sur des propositions présentées dans le document intitulé *Création d'un schéma d'orientation des transports pour la prochaine décennie et au-delà : Définition des défis*. En conséquence, l'Office prévoit des changements législatifs qui pourraient modifier son rôle et ses responsabilités.

Les événements tragiques du 11 septembre ont eu un impact considérable sur l'industrie des transports. Bien qu'ils aient eu peu d'incidence sur les activités courantes de l'Office, ces événements auront une influence sur les futures politiques sur les transports en Amérique du Nord et ailleurs.

2.5 Gérer les risques

Dans le cadre de l'accomplissement de son mandat et de son processus décisionnel, l'Office applique des règles et des procédures judiciaires rigoureuses. Ce processus tient compte des risques juridiques et financiers, et du risque que sa crédibilité soit mise en doute en ce qui concerne l'émission des décisions. L'Office envisage l'adoption d'un processus de gestion des risques mieux structuré et holistique qu'il serait possible d'appliquer de façon cohérente dans toutes ses activités et fonctions. Il s'agit d'une des mesures qui font partie de l'initiative d'excellence en gestion de l'Office (voir Modernisation de la fonction de contrôleur à la Partie 3.5.2) et qui pourraient comporter, par exemple, une formation en gestion des risques à l'intention du personnel.

2.6 Secteur d'activité, organisation et composition du programme

L'Office a un seul secteur d'activité, soit le programme de l'Office des transports du

Canada, et il compte quatre sous-secteurs : Membres et soutien de la réglementation, Transports ferroviaire et maritime, Transport aérien et transports accessibles et Gestion centrale.

L'Office exerce ses pouvoirs par l'intermédiaire d'un président, d'un vice-président et d'un nombre maximal de cinq membres à temps plein et de trois membres temporaires. Ces personnes sont nommées par le gouverneur en conseil. À la fin de l'année, l'Office avait neuf membres : le président, le vice-président, cinq membres à temps plein et deux membres temporaires, dont l'un était le commissaire aux plaintes relatives au transport aérien. L'Office comprend deux directions générales responsables du programme, soit celles des Transports ferroviaire et maritime et celle du Transport aérien et des transports accessibles. Il comprend également une Direction générale des services juridiques et du secrétariat et une Direction générale de la gestion centrale qui appuient le programme dans son ensemble.

L'administration centrale de l'Office est située dans la Région de la capitale nationale. Toutefois, l'Office compte également un certain nombre de bureaux régionaux à Moncton, Montréal, Mississauga, Winnipeg, Edmonton et Vancouver qui s'occupent des fonctions de l'application de la Loi relatives au transport aérien et aux transports accessibles.

On trouvera plus d'information au sujet de l'Office sur son site Internet (www.cta-otc.gc.ca).

Partie 3 Rendement

Le présent Rapport sur le rendement rend compte des activités de l'Office des transports du Canada au Parlement et à tous les citoyens canadiens. Il présente un profil représentatif des initiatives de l'Office et des incidences possibles de ces initiatives sur les Canadiens. Il fait également le point quant à l'état de la situation par rapport aux engagements de l'Office pris dans le cadre du *Rapport sur les plans et priorités 2001-2002*. Il est possible de consulter ce document sur le site Internet du Conseil du Trésor (www.tbs-sct.gc.ca/tb/estimate/20012002/rCTA___f.pdf).

3.1 Résultat stratégique

Contribuer à la mise en place d'un réseau de transport national à la fois efficient et accessible qui répond aux besoins des expéditeurs, des transporteurs, des voyageurs et des autres utilisateurs.

3.2 Sommaire des résultats stratégiques

Office des transports du Canada	
Pour fournir aux Canadiens et Canadiennes :	Indicateurs de rendement
un tribunal administratif qui contribue à rendre le réseau de transport canadien efficace et accessible pour tous les modes de transport de compétence fédérale	• décisions judicieuses dans les délais prescrits • réglementation efficace et essentielle • protection des consommateurs et des transporteurs • mécanismes de règlement extrajudiciaire des différends • meilleur accès au réseau de transport canadien pour les personnes ayant une déficience • administration de la réglementation des plafonds de recettes pour le transport du grain de l'Ouest • conseils au gouvernement

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

Micromedia
ProQuest

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

3.3 Ressources utilisées

Office des transports du Canada	
Dépenses prévues	**24 271 $**
Autorisations	**26 696 $**
Dépenses réelles	**25 767 $**
Utilisation réelle des ETP	**274**

3.4 Résultats obtenus

Faire preuve d'impartialité est le principe absolu du règlement équitable des différends. Cela est toutefois rarement facile, étant donné la nécessité pour l'Office de tenir compte du public canadien dans ses processus. Lorsqu'il communique avec les parties pour les informer de leurs droits et obligations en vertu de la Loi, ou pour les consulter au sujet de modifications à la réglementation qui auront des incidences sur l'industrie du transport, l'Office fait en sorte de fournir la même information à tous les intéressés et de conduire ou d'appliquer toutes ses activités de façon impartiale et générale.

3.4.1 Décisions judicieuses dans les délais prescrits

En tant que tribunal administratif, l'activité principale de l'Office en 2001-2002 a consisté à rendre des décisions sur des questions relevant de sa compétence. Le processus décisionnel de l'Office est régi par des règles d'équité qui font en sorte que toutes les parties à une plainte ou à une demande sont traitées de manière juste et équitable. Il est possible d'obtenir plus de renseignements relativement à ce processus sur le site Web de l'Office (www.cta-otc.gc.ca/about-nous/decision_process_f.html).

La Loi prévoit que l'Office doit rendre ses décisions dans un délai de 120 jours à moins que les parties ne conviennent d'une prolongation. Au cours de l'exercice 2001-2002, l'Office a rendu 1 268 décisions et arrêtés officiels. Toutes les décisions formelles et les arrêtés sont affichés sur son site Internet (www.cta-otc.gc.ca/rulings-decisions/index_f.html).

Afin de répondre aux besoins de l'industrie des transports, l'Office rend plusieurs de ses décisions beaucoup plus rapidement. L'Office et son personnel déploient tous les efforts pour fournir à leurs clients un service de qualité en temps opportun. Par exemple, en raison de la nature des activités aériennes, l'Office traite rapidement plusieurs demandes de permis d'affrètement, souvent dans les heures qui suivent la réception de la demande. Il peut être nécessaire d'obtenir des autorisations en dehors des heures normales de bureau et l'Office offre un service téléphonique tous les jours, 24 heures sur

24, pour faire face aux situations d'urgence. En moyenne, l'Office rend ses décisions environ 56 jours suivant la réception de la demande ou de la plainte.

L'Office est d'avis qu'en rendant des décisions en temps opportun et en réglant les différends avec rapidité relativement aux questions touchant les transports, il aide à la réalisation d'un réseau de transport efficient et accessible au Canada. Le délai législatif de 120 jours est approprié dans la plupart des cas et, comme on l'indique ci-dessus, les décisions sont souvent rendues plus rapidement. Toutefois, le respect de ce délai législatif peut s'avérer problématique lorsque les demandes sont incomplètes, ou qu'elles soulèvent des questions d'ordre juridique procédurales ou préliminaires, ou des problèmes systémiques. L'Office a demandé que la Loi soit modifiée pour lui permettre de prolonger, de sa propre initiative, la limite de 120 jours dans les cas qui, autrement, causeraient un préjudice à l'une ou l'autre des parties.

Dans le cas d'une plainte sur l'accessibilité déposée par le Conseil des Canadiens avec déficiences contre VIA Rail Canada Inc. (voir la partie 3.4.5), une décision finale ne pouvait être rendue dans le délai législatif. VIA a déposé une demande d'autorisation d'interjeter appel devant la Cour d'appel fédérale alléguant que l'Office n'avait plus compétence pour traiter cette question. La Cour a rejeté sa demande et, à la fin de l'année financière, l'Office poursuivait son enquête dans cette affaire.

L'an dernier, par exemple, l'Office a été dans l'impossibilité de rendre toutes ses décisions dans le délai législatif en raison de la complexité des questions d'accessibilité soulevées. Afin de faire face à cette situation, l'Office a informé les parties concernées de la situation et il a affecté des ressources humaines et financières supplémentaires pour être en mesure de rendre des décisions plus rapidement. En conséquence, l'Office a pu rendre huit décisions sur l'accessibilité au cours du dernier trimestre de 2001-2002, comparativement à un total de 10 durant les trois premiers trimestres de l'exercice. L'Office prévoit résoudre la situation au cours de 2002-2003 et être en mesure de rendre ses décisions sur le transport accessible dans le délai législatif.

Une autre mesure de rendement servant à faire le suivi des décisions de l'Office est le nombre de décisions portées en appel devant la Cour d'appel fédérale et renversées. Pendant la période visée par ce rapport, neuf décisions de l'Office ont été portées à l'attention de la Cour. Un appel a été rejeté, deux ont été interrompus par le demandeur et six autres sont toujours devant la Cour. Aucune décision n'a été renversée.

Malgré le peu de décisions de l'Office habituellement portées en appel et renversées, l'Office a toujours pris très au sérieux, et continuera de le faire, les raisons de ces appels et leurs résultats. À la suite d'une décision rendue en 2000 par la Cour d'appel fédérale, l'Office a revu la structure de ses décisions sur l'accessibilité afin de fournir une meilleure information quant au fondement sur lequel se base l'Office pour rendre ses décisions. Ainsi, les parties reçoivent maintenant des décisions plus faciles à comprendre et qui expliquent plus clairement les raisons des décisions de l'Office.

3.3 Ressources utilisées

Office des transports du Canada	
Dépenses prévues	24 271 $
Autorisations	26 696 $
Dépenses réelles	25 767 $
Utilisation réelle des ETP	274

3.4 Résultats obtenus

3.4.2 Réglementation efficace et essentielle

L'Office assume l'entière responsabilité de dix règlements (voir la Partie C - 3 de l'Annexe 2) qui s'appliquent aux différents secteurs de l'industrie des transports. Pour plus de renseignements concernant ces règlements, consulter le site Web de l'Office (www.cta-otc.gc.ca/legislation/regs_f.html).

Le gouvernement du Canada s'est engagé à multiplier les options pour les voyageurs canadiens sur les marchés internationaux et à éviter toute contrainte économique inutile en matière de réglementation à l'exploitation efficace de services affrétés internationaux. En conséquence, l'Office a continué de préparer des modifications au *Règlement sur les transports aériens* (RTA). En 2001-2002, l'Office a tenu des consultations à grande échelle avec les intervenants, les transporteurs aériens, les assureurs, les courtiers et les associations.

Par conséquent, certaines des principales modifications viseraient à :

- s'assurer que le public connaît l'identité de l'exploitant de l'aéronef pour les services intérieurs;
- éliminer les contraintes aux vols d'affrètement pour le transport de passagers (comme les exigences relatives à la réservation à l'avance, le séjour minimal et l'interdiction de voyage aller seulement), puisqu'ils ne répondent plus aux besoins des voyageurs;
- réduire le fardeau réglementaire et les coûts administratifs des transporteurs tout en réglementant suffisamment en vue d'atteindre les objectifs en matière de politique gouvernementale et de protection des consommateurs;
- réduire le nombre de types d'affrètement de dix à quatre (les affrètements transfrontaliers et les affrètements internationaux seront exploités selon des règles semblables);
- ne plus exiger que toute la capacité de l'aéronef soit affrétée par un seul affréteur;
- simplifier les dispositions tarifaires et le certificat d'assurance prescrit.

Ces modifications proposées sont essentielles afin de rendre le RTA conforme à la Politique gouvernementale canadienne sur les services aériens internationaux d'affrètement de passagers de même qu'avec la Politique sur les services aériens nolisés internationaux tout-cargo.

Les dispositions du RTA, qui garantissent que les transporteurs protègent les paiements anticipés des affréteurs de manière à pouvoir rembourser les consommateurs en cas de non-exécution, étaient en vigueur lorsque Lignes Aériennes Canada 3000 Limitée a mis fin à son exploitation en novembre 2001. Elles ont aidé à accroître la protection mise en place par les provinces.

En 2001-2002, l'Office a rédigé des modifications à la Partie VII du *Règlement sur les transports aériens — Conditions de transport des personnes*. La réglementation

actuelle établit la nature et l'étendue des services qui doivent être fournis aux personnes ayant une déficience lorsqu'elles voyagent dans un aéronef comptant 30 sièges passagers ou plus. Les modifications proposées étendront la couverture afin d'inclure les aéronefs comptant de 20 à 29 sièges passagers, améliorant ainsi les services offerts aux personnes ayant une déficience sur les petits aéronefs commerciaux.

3.4.3 Protection des consommateurs et des transporteurs

En juillet 2000, une modification à la *Loi sur les transports au Canada* a créé le **Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien**. Le commissaire résout les plaintes des consommateurs concernant la qualité des services fournis par les transporteurs aériens qui exploitent des liaisons en provenance et à l'intérieur du Canada. Bien que l'éventail de plaintes qu'il traite soit très large, la plupart concernent la qualité du service fourni par le transporteur, la manutention des bagages et les horaires de vol. Le commissaire reçoit aussi les plaintes portant sur le prix des liaisons intérieures soumises à la concurrence et sur l'interruption ou la réduction des services à des collectivités desservies par plusieurs transporteurs.

> Les agents bilingues du centre d'appels sans frais (1-888-222-2592) ont reçu plus de 12 900 appels des consommateurs en 2001-2002.

En 2001-2002, le commissaire a reçu 2 529 plaintes écrites. De ce nombre, en plus des 1 123 plaintes dont le dossier n'avait pas été fermé à la fin de l'exercice précédent, 2 595 plaintes ont été réglées alors que 1 057 ont été reportées. Au nombre des cas réglés, 680 ont nécessité l'intervention directe du commissaire et de son personnel pour enquêter et faciliter les négociations entre les transporteurs et les plaignants. Interrogés au sujet de la résolution de leur plainte, 61 pour cent des consommateurs ont répondu qu'ils étaient entièrement ou partiellement satisfaits (contre 77 pour cent en 2000-2001). Cette diminution du degré de satisfaction peut être attribuée à divers facteurs. En partie, en réponse à l'examen plus minutieux des résultats des plaintes par le commissaire aux plaintes relatives au transport aérien, la plupart des transporteurs ont mis en place des mécanismes améliorés de règlement des plaintes afin de donner gain de cause à un plus grand nombre de plaignants sans l'intervention directe du commissaire. Ainsi, le Bureau du commissaire n'est saisi que des dossiers les plus complexes. Certains d'entre eux ne peuvent pas toujours être réglés, car les plaignants ont des attentes beaucoup plus élevées que ce que les transporteurs sont disposés à offrir en guise de réparation. Plusieurs plaignants ont reconnu qu'ils ne seraient probablement pas arrivés à un terrain d'entente avec le transporteur sans l'aide du commissaire.

L'Office doit aussi faire face à une demande beaucoup plus importante que prévu pour son service de règlement des plaintes. L'Office a donc revu ses processus et réaffecté des ressources d'autres services. Cependant, l'Office ne peut pas continuer de

procéder à la réaffectation de ressources sans nuire sérieusement aux autres exigences du mandat que lui confère la Loi. Dans le but de relever ce défi, des ressources supplémentaires seront fournies à l'Office au cours de l'exercice 2002-2003.

Des renseignements concernant le Bureau du commissaire aux plaintes, le processus de traitement des plaintes, les publications et liens utiles, l'industrie des voyages par avion, ainsi que le numéro de téléphone, le numéro de télécopieur et l'adresse des représentants du service à la clientèle des différents transporteurs sont disponibles sur le site Internet de l'Office (www.cta-otc.gc.ca/cta-otc2000/menu_f.html). Les rapports semestriels du commissaire, qui comprennent des recommandations visant à traiter des problèmes systémiques identifiés, sont également disponibles sur le site Web de l'Office.

Le Canadian Standard Travel Agent Registry a porté plainte à l'Office à l'effet que plusieurs transporteurs imposaient des surtaxes aux tarifs aériens. Dans sa décision (n° 242-A-2001), l'Office a fait part de sa préoccupation, indiquant : « les transporteurs aériens doivent s'assurer que les consommateurs sont clairement avisés de tous les prix qui se rattachent au transport aérien et que, dans la mesure du possible, les transporteurs doivent tout faire pour incorporer les diverses redevances dans les niveaux tarifaires et éviter les suppléments. »

L'Office déploie tous les efforts pour résoudre les plaintes de façon informelle, mais n'y arrive pas toujours. Lorsqu'une plainte relève du mandat quasi judiciaire de l'Office, elle est renvoyée à un comité de membres de l'Office chargé de prendre des décisions formelles. Par exemple, pour certaines plaintes, le comité devait déterminer si le transporteur avait appliqué son tarif comme il se doit.

À titre d'**autorité canadienne chargée de délivrer des licences de services aériens offerts au public**, l'Office :

- délivre des licences pour les services aériens intérieurs et internationaux;
- vérifie que les nouveaux transporteurs désirant exploiter de gros aéronefs et des aéronefs de taille moyenne répondent aux exigences financières avant de commencer leur exploitation;
- veille à ce que seuls des Canadiens offrent des services intérieurs ou exercent des droits de trafic accordés au Canada dans le cadre d'accords bilatéraux;
- vérifie que les transporteurs protègent les paiements anticipés des affréteurs afin de pouvoir rembourser les consommateurs en cas de non-exécution;
- vérifie que les transporteurs ont respecté les modalités de transport énoncées dans leurs tarifs; et
- s'assure que les transporteurs aériens fournissent un avis lorsqu'ils abandonnent ou, dans certains cas, diminuent un service, pour informer les autres exploitants qu'une occasion commerciale existe et laisser à la communauté suffisamment de temps pour trouver des transporteurs de remplacement.

Les licences pour les services aériens offerts au public sont accordées lorsque l'Office est convaincu que le demandeur est titulaire d'un document d'aviation canadien indiquant sa capacité à assurer des services en toute sécurité, qu'il a souscrit l'assurance prescrite, qu'il n'a pas contrevenu aux interdictions concernant la vente d'un service aérien et, au besoin, qu'il a satisfait à certaines exigences financières. Le chapitre 6 du rapport annuel de l'Office, disponible sur son site Web (www.cta-otc.gc.ca/publications/ann-rpt/2001/6_f.html?600), fournit des statistiques détaillées sur les activités de délivrance de licences et d'affrètement.

Dans l'**industrie ferroviaire**, l'Office délivre des certificats d'aptitude lorsqu'il est convaincu que la compagnie qui propose de construire ou d'exploiter une ligne de chemin de fer a souscrit une assurance responsabilité suffisante pour protéger les intérêts des expéditeurs et du public. Là où la concurrence pourrait être inadéquate, les expéditeurs sont protégés davantage grâce aux dispositions de la Loi qui leur assurent un accès à d'autres chemins de fer, un niveau de service approprié ou des taux raisonnables. Ces dispositions sont administrées par l'Office, lequel peut régler à la fois les différends formels et informels entre les transporteurs et les expéditeurs.

La Loi habilite l'Office à accorder des droits de circulation, qui permettent un accès réglementé par une compagnie ferroviaire aux lignes d'une autre compagnie. Dans plusieurs cas, les expéditeurs voient cette mesure comme un moyen d'accroître la concurrence. En 2001-2002, l'Office a rendu des décisions sur deux demandes relativement à ces droits qui ont permis d'apporter des précisions sur les circonstances dans lesquelles de tels droits peuvent être accordés. L'Office a conclu que la loi actuelle ne l'autorise pas à consentir à une compagnie ferroviaire des droits de circulation sur les lignes d'une autre compagnie dans le but exprès d'y offrir des services de transport. En conséquence, les deux demandes ont été rejetées par l'Office. À la fin de l'année, l'Office étudiait deux nouvelles demandes de droits de circulation.

L'Office règle des différends en matière d'infrastructure survenant entre les compagnies de chemin de fer de compétence fédérale et les parties entretenant des rapports avec elles. Il peut s'agir de municipalités, d'administrations routières, d'entreprises de services publics, de propriétaires de terrains privés et de citoyens qui veulent s'assurer de leurs droits sur leur propriété, et de l'attribution équitable des coûts. Les parties évitent ainsi des instances judiciaires longues et coûteuses.

En ce qui concerne la **construction de chemins de fer**, l'Office doit en évaluer l'incidence sur l'environnement, selon les dispositions de la *Loi canadienne sur l'évaluation environnementale.* Le préambule de cette loi stipule que « l'évaluation environnementale constitue un outil efficace pour la prise en compte des facteurs environnementaux dans les processus de planification et de décision, de façon à promouvoir un développement durable. » En 2001-2002, l'Office a rendu sept décisions à l'issue d'examens environnementaux préliminaires. Dans chaque cas, il a permis que les projets aillent de l'avant dès qu'il était évident que le demandeur se conformerait aux mesures appropriées visant à atténuer tout dommage environnemental important. À la fin de l'exercice, l'Office examinait un projet visant à relocaliser une partie de la ligne de

chemin de fer du Canadien Pacifique près de Milk River, en Alberta, à la suite de la proposition du gouvernement de l'Alberta d'élargir à quatre voies l'autoroute 4.

L'Office a créé et préside un comité d'examen interministériel afin de le conseiller quant à l'évaluation de l'analyse environnementale du projet. Les autres membres de ce comité sont : Transports Canada, Environnement Canada, et Pêches et Océans Canada. Des consultations publiques sur ce projet se poursuivront en 2002-2003.

Du côté **maritime**, l'Office mène des enquêtes sur les droits qu'exigent les administrations de pilotage afin de déterminer s'ils sont dans l'intérêt public. À la suite d'une audience publique menée en 2000-2001, l'Office a conclu que la majoration tarifaire proposée par l'Administration de pilotage du Pacifique n'était pas préjudiciable à l'intérêt public.

Selon la *Loi sur le cabotage,* le ministre du Revenu ne peut délivrer un permis de cabotage autorisant un navire étranger à se livrer à des activités commerciales dans les eaux canadiennes, à moins que l'Office n'ait déterminé qu'aucun navire canadien convenable n'est disponible pour fournir le service. En 2001-2002, l'Office a reçu 101 demandes de cabotage visant l'utilisation de navires étrangers en eaux canadiennes. Il en a approuvé 82.

3.4.4 Mécanisme de règlement extrajudiciaire des différends

L'Office estime que dans certains cas, la médiation constitue un meilleur moyen de régler les différends que les méthodes traditionnelles, car elle est souvent plus simple et plus rapide. La médiation aide également à améliorer la communication entre les parties, surtout celles qui entretiendront par la suite des rapports continus. Outre ces avantages, les parties sont habituellement profondément engagées à l'égard d'une entente conclue par voie de la médiation, étant donné qu'elles participent conjointement à la mise au point d'une solution répondant à leurs besoins particuliers.

L'Office a prolongé pour une autre année son projet pilote de médiation qui a commencé en juin 2000 à la Direction générale des transports ferroviaire et maritime. Ce projet pilote a été conçu pour offrir aux parties une autre option de règlement des différends. En outre, il se greffe au processus d'audience traditionnel de l'Office. Des 10 demandes de médiation qui ont été adressées à l'Office en 2001-2002, trois cas sont passés à la médiation. Deux de ces cas se sont soldés par une entente entre les parties et, dans l'autre cas, les parties n'ont pas conclu d'entente. Dans quatre cas, le répondant n'acceptait pas volontairement de prendre part à la médiation; trois autres cas étaient en cours à la fin de l'année. Deux cas ont été réglés grâce à la facilitation du personnel de l'Office sans avoir recours au processus de médiation officiel. Bien que, selon les observations de l'Office, l'industrie des transports ait d'abord été lente à accepter une méthode non traditionnelle pour résoudre les différends, les parties qui ont eu recours au processus de médiation de l'Office l'ont jugé utile, étant disposées à y faire appel de nouveau au besoin. En 2002-2003, l'Office évaluera les avantages d'offrir un service de médiation permanent pour résoudre les différends.

En 2001-2002, l'Office a envisagé d'appliquer la médiation à d'autres sphères d'activités, notamment les transports accessibles. Afin d'élaborer un processus de médiation adapté aux besoins des personnes ayant une déficience, l'Office a consulté son Comité consultatif sur l'accessibilité, ainsi que divers tribunaux et organismes au Canada et aux États-Unis qui offrent des services de médiation de nature comparable ou à l'intention d'une clientèle similaire. À la lumière des renseignements recueillis, l'Office a élaboré une structure de médiation conçue spécifiquement pour le secteur des transports accessibles.

3.4.5 Meilleur accès au réseau de transport canadien pour les personnes ayant une déficience

L'élimination des obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des Canadiens ayant une déficience constitue toujours une partie importante des responsabilités de l'Office. Celui-ci élimine les obstacles abusifs de deux façons : de façon systémique en élaborant des codes de pratiques et des règlements, et au cas par cas en réglant des plaintes individuelles.

> Le président d'un grand avionneur écrit dans une lettre à la présidente de l'Office : « le code de pratiques est un document précieux qui incitera encore davantage nos ingénieurs concepteurs à trouver des moyens de répondre aux besoins des passagers ayant une déficience. »

Les **codes de pratiques** offrent à l'Office l'avantage de pouvoir être mis en application beaucoup plus rapidement que les règlements. L'Office a élaboré et mis en application trois codes de pratiques concernant les réseaux de transport public réglementé par le gouvernement du Canada (par aéronef, par train et par traversier). Les codes de l'Office ont été élaborés en consultation avec les associations de personnes ayant une déficience, les personnes âgées, les fabricants, les transporteurs et les fournisseurs de services. Bien que des groupes représentant l'industrie appuient l'utilisation des codes de pratiques au lieu de règlements, le succès de ces codes demeure tributaire de leur bonne volonté à s'y conformer.

L'Office surveille, mesure et évalue la conformité de l'industrie avec les règlements et les codes de pratiques pertinents visant les personnes ayant une déficience. Les activités de surveillance comprennent : réalisation de sondages, examen des registres de formation des fournisseurs de services de transport, inspections sur place et enquêtes sur les plaintes. En 2001-2002, l'Office a envoyé des questionnaires de contrôle aux transporteurs aériens et ferroviaires et aux exploitants de traversiers visés par ces codes. Le taux de réponse était de 100 pour cent. Ces questionnaires permettront à l'Office de définir dans quelle mesure les transporteurs et les exploitants se sont conformés aux codes en vigueur. Un rapport sera préparé pour chaque mode en 2002-2003.

L'Office prépare un quatrième code de pratiques visant à éliminer les obstacles à la communication pour les voyageurs ayant une déficience. Ce nouveau code constitue un

ensemble complexe de critères qui s'appliqueront aux fournisseurs de services aériens, ferroviaires et de traversiers ainsi qu'aux gares. Il permettra d'améliorer la communication de l'information à l'intention des voyageurs ayant une déficience. Au cours de l'année 2001-2002, le projet de code de pratiques a fait l'objet d'un examen par le Comité consultatif sur l'accessibilité de l'Office et par un groupe de travail composé de représentants d'organisations de personnes ayant une déficience sensorielle. Des consultations publiques sur le nouveau code et sa mise en œuvre auront lieu en 2002-2003. Même si le nouveau code sera axé sur les besoins d'information des voyageurs ayant une déficience, il devrait être utile à tous les voyageurs.

Après avoir distribué l'aide-mémoire, l'Office a reçu des appels de plusieurs agents de voyages souhaitant obtenir des renseignements supplémentaires. La rétroaction a été très positive; de nombreux agents ont remercié l'Office d'avoir créé un outil aussi utile.

Dans le cadre de son travail, l'Office a réalisé qu'il peut y avoir parfois des difficultés, principalement lorsque les préparatifs de voyage sont faits par une tierce partie. Devant cette situation, et afin d'améliorer les voyages par avion pour les personnes ayant une déficience, l'Office a mis au point un **aide-mémoire pour les réservations** visant à aider les agents de voyage et les autres fournisseurs de services à procéder à des préparatifs de voyage pour leurs clients. Le document énumère une liste de service que les transporteurs aériens devraient fournir, notamment les suivants : aider les passagers à se rendre au port d'embarquement, leur fournir un siège qui réponde à leurs besoins précis et embarquer gratuitement dans les aéronefs les aides à la mobilité. Il a été distribué à toutes les agences de voyage au Canada et offert aux transporteurs aériens exploitant des services au Canada. La rétroaction a été très positive. Les consommateurs trouveront aussi l'aide-mémoire utile pour communiquer leurs besoins aux agents de voyages ou au personnel des réservations. Cet aide-mémoire est disponible sur le site Web de l'Office (www.cta.gc.ca/access/reservation/index_f.html). On peut aussi en obtenir un exemplaire en téléphonant au numéro 1-800-883-1813.

Les passagers ayant une déficience qui considèrent avoir été confrontés à un obstacle abusif peuvent solliciter l'aide de l'Office. Ce dernier fera enquête sur la plainte déposée pour déterminer s'il existe un obstacle et, le cas échéant, si l'obstacle est abusif. L'Office a reçu, l'an dernier, 71 plaintes de voyageurs ayant une déficience. Parmi les 47 plaintes qui ont été classées au cours de l'année, 18 ont donné lieu à une décision de l'Office. Dix dossiers ont été classés lorsque Royal Aviation Inc. et Lignes Aériennes Canada 3000 Limitée ont mis fin à leurs activités, 12 ont été retirés, et les autres ont été rejetés ou renvoyés au commissaire aux plaintes relatives au transport aérien. On trouvera des exemples de ces plaintes dans le rapport annuel 2001 de l'Office disponible sur son site Web (http://www.cta-otc.gc.ca/publications/ann-rpt/2001/cover_f.html).

L'enquête et les décisions qui en résultent peuvent entraîner des incidences bien au-delà de la résolution d'un cas en particulier. Elles peuvent modifier les politiques et procédures d'un transporteur de façon à profiter aux voyageurs. Elles peuvent aussi servir à faire la lumière sur ce que l'Office perçoit comme un obstacle abusif.

L'Office a rendu une décision en réponse à une demande d'une personne obèse concernant l'attribution de son siège et la politique du transporteur d'exiger l'équivalent d'un tarif et demi aux passagers qui demandent deux sièges en raison de leur taille. À la suite d'une évaluation approfondie et d'une audition orale, l'Office en est venu à la conclusion que l'obésité en soi ne constitue pas une déficience en vertu de la Loi. Néanmoins, l'Office a reconnu qu'il peut y avoir des personnes obèses qui ont une déficience qui peut être attribuable à leur obésité. L'Office décidera par conséquent, au cas par cas, si les demandeurs sont en fait des personnes ayant une déficience en vertu de la Loi. Le cas échéant, l'Office examinera les demandes au mérite. À la fin de l'exercice, trois plaintes relativement à cette question devaient faire l'objet d'un examen par l'Office.

En 2001-2002, l'Office a aussi entendu des arguments concernant une plainte formulée par le Conseil des Canadiens avec déficiences au sujet du degré d'accessibilité des nouveaux wagons de modèle Renaissance que VIA Rail a achetés. Si l'Office détermine que les aménagements des wagons qui seront mis en service possèdent des caractéristiques qui présentent des obstacles abusifs, il peut exiger que des modifications soient apportées à l'aménagement et à la construction des wagons. À la fin de l'année, l'Office poursuivait toujours son enquête dans cette affaire.

3.4.6 Administration de la réglementation des plafonds de recettes pour le transport du grain de l'Ouest

L'Office doit déterminer le revenu admissible maximal (ou plafond de revenu) et le revenu réel tiré par le Canadien National (CN) et le Canadien Pacifique (CP) pour le transport du grain de l'Ouest au cours de chaque campagne agricole, à compter de celle de 2000-2001. Il doit calculer ces montants au plus tard le 31 décembre suivant la fin de la campagne qui s'est terminée le 31 juillet. S'il constate que le revenu d'une compagnie ferroviaire excède son revenu admissible maximal, la compagnie devra rembourser l'excédent et payer toute pénalité réglementaire. Cela permet un régime plus souple d'établissement des tarifs ferroviaires pour le transport du grain de l'Ouest tout en protégeant les expéditeurs de grain et les agriculteurs contre une augmentation excessive des tarifs ferroviaires.

L'Office consulte les parties concernées de l'industrie du transport et de la manutention du grain, y compris les représentants des producteurs, des organisations d'expéditeurs, des chemins de fer, des compagnies céréalières et des gouvernements fédéral, provinciaux et municipaux. De plus, il vérifie les renseignements détaillés que renferment les documents que soumettent les compagnies de chemin de fer. Avant de rendre une décision, l'Office tient compte des commentaires obtenus lors des consultations, de l'analyse et de l'examen de toute l'information, ainsi que des constatations découlant des vérifications.

Dans sa décision n° 669-R-2001, par exemple, l'Office a conclu que les recettes du CN et du CP pour le transport du grain de l'Ouest ne dépassaient pas les plafonds établis pour la campagne agricole de 2000-2001. Pour ce faire, l'Office a examiné, évalué et vérifié à fond les présentations détaillées des compagnies de chemin de fer relativement au transport du grain et à l'information concernant les recettes. Une copie de cette décision est disponible sur le site Web de l'Office (www.cta-otc.gc.ca/rulings-decisions/decisions/2001/R/669-R-2001_f.html).

3.4.7 Conseils au gouvernement

Examen de la Loi

L'Office présente, dans son rapport annuel au Parlement, une évaluation de l'application de la Loi ainsi que de toute difficulté qu'il a rencontrée dans son application. Cette évaluation est fondée sur l'expérience de l'Office à l'égard de la Loi et sur les commentaires des fournisseurs et des utilisateurs des services de transport. Certaines des questions soulevées dans son rapport de 2001 traitent du transfert et de la cessation de l'exploitation de lignes de chemin de fer; de la construction des lignes de chemin de fer; du processus d'indemnisation par suite de la cessation des activités sur les embranchements tributaires du transport du grain; des exigences d'avis d'abandon; et de la réduction des services aériens.

Une description plus complète de ces difficultés figure au chapitre 2 du rapport annuel 2001 de l'Office, disponible sur son site Web (www.cta-otc.gc.ca/publications/ann-rpt/2001/2_f.html).

Présentation au Comité d'examen de la *Loi sur les transports au Canada*

En juin 2001, le Comité d'examen de la *Loi sur les transports au Canada* a publié un rapport intitulé *Vision fondée sur l'équilibre*. Le comité avait la mission de déterminer si la Loi (et d'autres textes législatifs) favorise le développement d'un système de transport efficace, souple et abordable pour les Canadiens et de recommander éventuellement des modifications à la Loi. L'Office a participé à cet examen par son évaluation de la Loi dans chacun de ses rapports annuels depuis 1996 et par des rencontres avec le Comité d'examen pour discuter des difficultés qu'a connues l'Office dans le cadre de l'administration de la Loi. L'Office a remis d'autres documents et fourni de l'expertise au Comité d'examen relativement à différentes questions.

Au cours de l'année, le personnel de l'Office a rencontré les représentants de Transports Canada qui examinaient les recommandations du rapport *Vision fondée sur l'équilibre*, ainsi que les propositions dans le document du ministre des Transports intitulé *Création d'un schéma d'orientation des transports pour la prochaine décennie et au-delà : Définition des défis.*

3.5 Rapports sur les autres thèmes gouvernementaux et questions de gestion

3.5.1 Développement durable dans les opérations gouvernementales

Bien que l'Office n'ait pas de politique officielle en matière de développement durable, des activités pertinentes à ce sujet figurent dans ses procédures. Il a mis en place des mesures d'approvisionnement écologique, remis au personnel des bacs de recyclage, et a fait don de son matériel électronique et logiciels excédentaires au programme Ordinateurs pour les écoles, administré par Industrie Canada.

3.5.2 Modernisation de la fonction de contrôleur

Au cours du dernier exercice, l'Office a pris des mesures pour moderniser ses pratiques de gestion dans le cadre du rapport de la Présidente du Conseil du Trésor *Des résultats pour les Canadiens et Canadiennes : un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada*. À cette fin, l'Office a créé un Bureau de gestion de projet en 2001-2002 en réponse à l'initiative de modernisation de la fonction de contrôleur. L'Office a évalué ses capacités actuelles en termes des principes définis dans l'outil d'évaluation de la modernisation de la fonction de contrôleur du Conseil du Trésor. En 2002-2003, l'Office élaborera et mettra en œuvre un plan d'action. Il prendra des mesures appropriées dans les secteurs qui nécessitent des améliorations.

3.5.3 Gouvernement en direct

L'initiative Gouvernement en direct est une autre des principales composantes du programme des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes. Le site Web de l'Office permet un accès rapide et facile à de l'information relative à l'Office, à ses décisions et à ses activités. En 2001-2002, l'Office a mis en place un service d'abonnement électronique qui prévient les abonnés lorsqu'un nouveau contenu est affiché sur le site Web de l'Office et lorsqu'il publie des avis généraux. Les Canadiens qui désirent porter plainte contre un transporteur aérien peuvent maintenant le faire en direct sur le site Web de l'Office. L'Office a aussi collaboré avec Transports Canada et d'autres ministères à la création d'un portail sur le transport accessible qui permet d'avoir accès à de l'information complète sur les services de transport accessible à l'intention des aînés et des personnes ayant une déficience.

3.5.4 Gestion des ressources humaines

Comme dans d'autres ministères et organismes, un grand nombre de travailleurs du savoir prendront leur retraite au cours des cinq à sept prochaines années. En vue de bien se préparer à ces départs, l'Office a entrepris l'élaboration d'un plan de relève quinquennal visant à identifier les vulnérabilités de même que les mesures spécifiques à prendre.

ANNEXE 1 : Rendement financier

Aperçu du rendement financier

Comme dans le cas de la plupart des tribunaux administratifs, environ 80 p. 100 des dépenses de l'Office sont liées aux frais touchant le personnel. L'Office n'a aucun grand projet d'immobilisations. Les autres dépenses d'exploitation sont liées aux diverses activités de l'Office et vont des coûts liés à la tenue d'audiences publiques à la garantie que les employés de l'Office ont les outils électroniques adéquats pour accomplir leur travail.

Tableaux financiers récapitulatifs

L'Office a un seul secteur d'activités — le programme de l'Office des transports du Canada.

Tableau 1 Sommaire des crédits approuvés

Besoins financiers par autorisation (en milliers de dollars)				
		2001-2002		
Crédit		Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
	Office des transports du Canada			
30	Dépenses de fonctionnement	21 232	23 526	22 604
(S)	Contributions versées aux régimes d'avantages sociaux aux employés	3 035	3 163	3 163
(S)	Subventions et contributions	4	4	0
(S)	Produits de l'aliénation des biens surplus de la Couronne	0	3	0
	Total	**24 271**	**26 696**	**25 767**

Tableau 2 Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

Office des transports du Canada	2001-2002		
	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
ETP	271	271	274
(en milliers de dollars)			
Fonctionnement *	23 501	25 926	24 985
Capital	766	766	782
Subventions et contributions	4	4	0
Total des dépenses nettes	**24 271**	**26 696**	**25 767**
Coût des services offerts par d'autres ministères	3 002	3 098	3 076
Coût net du programme	**27 273**	**29 794**	**28 843**

* Comprend les contributions versées aux régimes d'avantages sociaux aux employés.

Tableau 3 Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

(en milliers de dollars)			2001-2002		
Office des transports du Canada	Dépenses réelles 1999–2000	Dépenses réelles 2000–2001	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Total des dépenses nettes	**22 275**	**23 611**	**24 271**	**26 696**	**25 767**
Dépenses en capital	**705**	**1 281**	**766**	**766**	**782**

ANNEXE 2 : Renseignements supplémentaires

A. Rapports annuels de l'Office

Rapport annuel 1997 (pour la période du 1er janvier au 31 décembre 1997)
Rapport annuel 1998 (pour la période du 1er janvier au 31 décembre 1998)
Rapport annuel 1999 (pour la période du 1er janvier au 31 décembre 1999)
Rapport annuel 2000 (pour la période du 1er janvier au 31 décembre 2000)
Rapport annuel 2001 (pour la période du 1er janvier au 31 décembre 2001)

Disponibles sur Internet : www.cta-otc.gc.ca

B. Personnes-ressources pour obtenir des renseignements supplémentaires

Adresse postale : Office des transports du Canada
Ottawa (Ontario), Canada K1A 0N9

Site Web : www.cta-otc.gc.ca

Secteur	Nom du contact	Titre	Numéro de téléphone et adresse Internet
Soutien de la réglementation	Marie-Paule Scott, c.r.	Avocat général et Secrétaire	(819) 953-6698 marie-paule.scott@cta-otc.gc.ca
Transport aérien et transports accessibles	Gavin Currie	Directeur général	(819) 953-5074 gavin.currie@cta-otc.gc.ca
Transports ferroviaire et maritime	Seymour Isenberg	Directeur général	(819) 953-4657 seymour.isenberg@cta-otc.gc.ca
Gestion centrale	Joan MacDonald	Directeur général	(819) 997-6764 joan.macdonald@cta-otc.gc.ca
Planification	Carole Girard	Directeur	(819) 953-2829 carole.girard@cta-otc.gc.ca
Communications	Craig Lee	Directeur	(819) 953-7666 craig.lee@cta-otc.gc.ca

C. Lois et règlements appliqués

C - 1 L'Office a première compétence au chapitre de l'application de la loi suivante :

Loi sur les transports au Canada	*L.C. 1996, ch. 10*

C - 2 L'Office partage les responsabilités de l'application des lois suivantes devant le Parlement :

Loi canadienne sur l'évaluation environnementale	*L.C. (1992), ch. 37*
Loi d'exécution du budget de 1995	*L.C. (1995), ch. 17*
Loi d'exécution du budget de 1996	*L.C. (1996), ch. 18*
Loi d'urgence sur les approvisionnements d'énergie	*L.R.C. (1985), ch. E-9*
Loi dérogatoire de 1987 sur les conférences maritimes	*L.R.C. (1985), ch. 17 (3^{e} suppl.)*
Loi maritime du Canada	*L.C. (1998), ch. 10*
Loi sur l'accès à l'information	*L.R.C. (1985), ch. A-1*
Loi sur la commercialisation des services de navigation aérienne civile	*L.C. (1996), ch. 20*
Loi sur la gestion des finances publiques	*L.R.C. (1985), ch. F-11*
Loi sur la protection des renseignements personnels	*L.R.C. (1985), ch . P-21*
Loi sur la sécurité ferroviaire	*L.R.C. (1985), ch. 32 (4^{e} suppl.)*
Loi sur le cabotage	*L.C. (1992), ch. 31*
Loi sur le déplacement des lignes de chemin de fer et les croisements de chemin de fer	*L.R.C. (1985), ch. R-4*
Loi sur le pilotage	*L.R.C. (1985), ch. P-14*

C - 3 L'Office assume l'entière responsabilité des règlements suivants :

Classification uniforme des comptes et documents ferroviaires connexes

Règlement sur l'assurance responsabilité civile relative aux chemins de fer

Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire

Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience

Règlement sur la responsabilité à l'égard du transport ferroviaire des marchandises

Règlement sur le calcul des frais ferroviaires

Règlement sur les tarifs de transport ferroviaire des marchandises et des passagers

Règlement sur les textes désignés (Office des transports du Canada)

Règlement sur les transports aériens

Règles générales de l'Office national des transports

C - 4 L'Office partage la responsabilité des règlements suivants :

Règlement sur La Corporation du Pont international de la voie maritime, Ltée

Règlement sur les Ponts Jacques-Cartier et Champlain Inc.

Règlement sur les renseignements des transporteurs et des exploitants d'entreprises de transport et de manutention de grain